

مركز البحوث

تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية

الأسس النظرية والمنهجية

تأليف

د . غازى حسن الصوا   أ. وليد عبد الله حمّاد

بسم الله الرحمن الرحيم



مركز البحوث

تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية

(الأسس النظرية والمنهجية)

تأليف

د. غازي حسن الصوا   وليد عبدالله حماد

١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م

بطاقة الفهرسة

ح معهد الإدارة العامة، ١٤٢٥هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية/د. غازي الصوّا - وليد حماد - الرياض ١٤٢٥هـ

٢٨٨ ص؛ ١٧ × ٢٤سم

ردمـــك: ٣-١٢٣-١٤-٩٩٦٠

١ - النظم الاجتماعية أ - حماد، وليد عبدالله (مؤلف مشارك) ب - العنوان

ديوى ٣٠١,٢٤ ١٤٢٥/٥١١٨

رقم الإيداع: ١٤٢٥/٥١١٨

ردمـــك: ٣-١٢٣-١٤-٩٩٦٠

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة

تابع - قائمة المحتويـــــات

الموضـــــــوع	الصفحـة

تابع - قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة

تابع - قائمة المحتويات

تمهيد:

لقد قُدِّر لهذا الكتاب أن تنطلق فكرة تأليفه من شخص، وينال شرف استهلاله، ثم إكماله شخص آخر ... فقد كان صاحب الفكرة وهى لا تزال بذرة، أستاذى الدكتور/ غازى الصوا، الذى خطط له، ونفذ جزءًا منه، إلا أن مشيئة الله سبحانه وتعالى قضت بأن يبلغ أجله منتهاه فى هذه الحياة الدنيا قبل أن ينجز ما بدأه، الأمر الذى جعلنى طرفًا بديلاً فى إكمال الرسالة، حتى غدا الكتاب – بحول الله وقوته – شجرة وارفة الظلال؛ حيث منحتنى لجنة البحوث فى معهد الإدارة العامة، ثقة – أرجو من الله خيفة وتضرعًا، أن أكون أهلاً لها – وذلك بإتاحتها لى فرصة إتمامه، وإخراجه إلى النور، الشىء الذى ترتب علىَّ معه العديد من المسؤوليات، أهمها: المحافظة على الفكرة .. ومن ثم إكمال المسيرة التى بدأها صاحب الفضل الأول فى هذا العمل – رحمه الله – راجيًا من المولى عزَّ وجل، أن يوفقنا لما يحب ويرضى، وما فيه خير الجميع وصلاحهم.

أ. وليد حماد

مقدمة:

يتناول هذا الكتاب - بصورة رئيسة - الأسس والمفاهيم النظرية للبحث التقويمي وتحليلها، وتوضيح القواعد والنماذج والإجراءات المنهجية المتصلة بتصميم الدراسات التقويمية وتنفيذها وتفسير نتائجها، وإبراز أهميتها ودورها، ليس على صعيد تخطيط البرامج والمشروعات والسياسات العامة المتعلقة بالقضايا والمشكلات المجتمعية المعاصرة فحسب؛ وإنما يتناول كذلك تنفيذها وتقويمها.

وقد جاءت فكرة إعداد هذا الكتاب فى ضوء تزايد الحاجة للتقويم فى المؤسسات المجتمعية (بقطاعاتها العامة والخاصة، ومؤسسات المجتمع المدنى) باعتبار ذلك خطوة أساسية نحو التخطيط السليم، وأداة للحكم على مدى فعالية البرامج والسياسات والخطط التنموية وكفاءتها فى تحقيق الأهداف المرجوة منها. والجدير بالذكر أنه على الرغم من الكم الهائل من الكتب والمقالات الأجنبية المنشورة فى هذا المجال خلال العقود الأربعة الماضية، وعلى الرغم من كثرة الإصدارات العربية فى مجال منهجية البحوث العلمية، إلا أن المكتبة العربية لا تزال تعانى من نقص وقصور واضحين فى الأعمال العلمية التى اتخذت من موضوع البحث التقويمى، بأبعاده وجوانبه المختلفة، مادة رئيسة للبحث والتحليل. وهذا ما يبرز الحاجة الملحة لإعداد كتاب فى هذا الحقل الحيوى المهمل - على صعيد الساحة الأكاديمية العربية؛ وبخاصة أن معظم الدول العربية تمر بمرحلة من البناء وإعادة البناء والتطوير والتغير الاجتماعى المخطط، الأمر الذى يتطلب توافر مثل هذا النوع من المراجع المتخصصة والحديثة التى تستند إلى حصيلة خبرات عالمية متعمقة.

ويولى هذا الكتاب جل عنايته لعرض، ومناقشة، وتحليل القضايا والمفاهيم النظرية والمنهجية المتعلقة بتقويم فعالية البرامج والمشروعات والسياسات والخطط التنموية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتربوية والإدارية وغيرها. وفى هذا السياق، سيتم التطرق إلى أغلب الموضوعات الأساسية التى يحتاجها المهتمون بالبحث التقويمى، والعمل على إيضاح أوجه تطبيق مناهجه فى مختلف حقول العلوم الاجتماعية والإدارية المعنية بالعمل الاجتماعى والرعاية الإنسانية فى المجالات المتعددة (مثل: البرامج المتعلقة بتنمية المجتمعات المحلية، والمساعدات الفنية، والتغير التقنى ونتائجه، والتدريب المهنى والتعليم، والاتصالات الجماهيرية، وتنظيم الأسرة، وأساليب ضبط الجريمة والانحراف، وإعادة تأهيل المساجين ورعاية الأحداث، والصحة العامة، والإسكان، والبيئة وغيرها من المجالات التنموية).

وتحسن الإشارة إلى أن عنايتنا فى هذا الكتاب تنصرف إلى الإجابة عن التساؤلات التالية: ما المعارف التى تنتجها البحوث التقويمية؟ وما كفاءة تلك المعارف فى نظر الباحثين فى مجال العلوم الاجتماعية؟ وما العوامل التى تؤدى إلى الكفاءة أو عدمها فى المعارف المنبثقة عن هذه البحوث؟

وانطلاقًا من الحرص على تغطية حيّز من الفراغ فى المراجع العربية، وسد بعض الثغرات فى الموضوعات التى تناولتها بشكل غير كاف، فقد تمت مراجعة أحدث وأهم ما كتب عن موضوع هذا الكتاب فى المصادر والمراجع الأساسية باللغتين العربية والإنجليزية، والأبحاث والمقالات العلمية المنشورة فى الدوريات/المجلات العالمية المتخصصة، التى أسهمت فى تطوير نظريات البحث التقويمى وتطبيقاته. كما سيتم تقديم قراءة نقدية للأسس النظرية والمنهجية المتصلة بالبحث التقويمى وشرحها للقارئ العربى بصورة مبسطة وواضحة ما أمكن؛ حتى تتسع دائرة الاستفادة منها. وسيتضمن الكتاب أدلة ونماذج توضح إمكانية إجراء التطبيقات العملية للبحث التقويمى بشكل يتلاءم مع ظروف وبيئة المجتمع العربى وسياساته وقيمه وتقاليده، وعرضاً لأسئلة وتطبيقات منتقاة للمناقشة فى نهاية كل فصل للمساعدة فى استيعاب المفاهيم والقضايا المتعلقة بالبحث التقويمى.

آملين أن يشكّل هذا الكتاب مرجعًا عربيًا مهمًا وشاملاً فى هذا الموضوع، للأساتذة وطلبة الجامعات والمعاهد (فى المراحل المختلفة)، ويكون بمنزلة دليل عملى استرشادى مفيد للباحثين والمهتمين بعملية تقويم البرامج والسياسات العامة، وخصوصاً فى مجالات العلوم الاجتماعية والإدارية.

الفصل الأول

المفاهيم والقضايا الأساسية

تقديم:

يشتمل هذا الفصل على تعريف المفاهيم الأساسية المتصلة بالبحث التطبيقى التقويمى. ويركز على منهج التقويم بوصفه حقلاً علمياً أساسياً فى العلوم الاجتماعية والإدارية. كما يناقش بإيجاز التطور التاريخى للحقل ويستعرض التعاريف المتباينة لتقويم البرامج وأهدافها الرئيسة، وأنواع التقويم ونماذجه.

١- نبذة تاريخية:

تقويم البرامج ليس ظاهرة حديثة؛ فقد نشأ هذا الحقل منذ قرون طويلة وتطور إلى جانب الإدارة ليصبح فى نهاية المطاف تخصصاً مستقلاً. (Franklin and Thrasher,1976) ففى عام ٢٢٠٠ قبل الميلاد، شكّل إمبراطور الصين اختبارات رسمية لاختيار المسؤولين الحكوميين. (Guba & Lincoln, 1981) وجرت محاولات لتوثيق الأنشطة التقويمية خلال القرون الثلاثة الماضية. (Cronbach,1980) لكن معظم الكتاب يتفقون على أن تقويم البرامج والسياسات قد برز بعد الحرب العالمية الثانية. (Scriven, 1991; Shadish, et al., 1992) وتجدر الإشارة إلى أن نزعة الاهتمام ببحوث "الاستجابة" فى السبعينيات من القرن المنصرم قد جاءت انعكاساً لانتشار البرامج الاجتماعية خلال عقد الستينيات؛ تلك البرامج التى تم تأسيسها لأغراض معالجة الظواهر الاجتماعية السلبية، وذلك عن طريق تتبع الأسباب التى تقف خلف انبثاق الظواهر الاجتماعية السلبية منذ بداية حدوثها، من أجل تفهّم هذه السلبيات وتعظيم إمكانات التغلب عليها.

ونظراً للكلفة العالية للبرامج الاجتماعية[١] واعتمادها على القروض أو المنح العامة؛ فإن هناك ضغوطاً منطقية تبذل للتأكد من نجاحها فى تحقيق الأهداف التى قامت من

(١) يعزى نمو تقويم البرامج – فى الغالب – إلى الدور التدخلى البارز الذى تولّته الحكومة الفيدرالية فى الولايات المتحدة الأمريكية حيال السياسة الاجتماعية خلال الستينيات من القرن العشرين؛ إذ انطلقت بقوة أعظم البرامج المجتمعية فى مجالات الصحة، والتعليم، والإسكان، والعدالة الجنائية. وتم استثمار ميزانيات ضخمة فى هذه البرامج الاجتماعية، وهذا ما أثار اهتمام العديد من أعضاء مجلس الشيوخ الأمريكى بقضية المساءلة. وقد نادى مؤيدو البرامج الاجتماعية بضرورة التشديد على "أن المخصصات المالية للبرنامج قد تم صرفها بالشكل المطلوب، وبالطرق التى نجمت عنها نتائج مرغوبة". (Shadish, et al., 1991:22)

أجلها. ومع تطور هذا النوع من البحوث؛ فقد أصبح يستخدم للتعرف على آثار القوانين الجديدة والبرامج والسياسات الاجتماعية قبل بدايتها ثم بعد تنفيذها وتقويم تطورها وتأثيراتها. وعلاوة على الاهتمامات السياسية، فقد صبت المتطلبات الإدارية والفكرية فى تيار دعم عملية التقويم. (Shadish, et al., 1991) إذ يحتاج المديرون لتلك العملية من أجل تعلم كيفية الارتقاء بمستوى إدارة برامجهم، والاستجابة لطلبات المعلومات المتنوعة من المسؤولين، والجمهور، والمختصين فى الإعلام. (Wholey, 1983) واستخدم النقاد الاجتماعيون التقويم "لمناقشة عملية حل المشكلات الاجتماعية التى تفسد تصميم البرامج المجتمعية، ولنقد الافتراضات القديمة وتطوير افتراضات أخرى جديدة". (Shadish, et al., 1991:23)

ومع نهاية الستينيات، ونظراً لقلة الموظفين المؤهلين، اضطر القطاع العام إلى الاعتماد على المتخصصين من القطاع الخاص، وهم - فى الغالب - المحاسبون والاستشاريون فى الإدارة، لتقديم معلومات ذات تغذية راجعة حول البرامج الاجتماعية. (Cronbach, 1980) غير أن ضعف المهارات التى يحملها هؤلاء فى مجال تقويم البرامج بالاستناد إلى مقاربات دقيقة لتفهّم المشكلات الاجتماعية وتتبع آثارها؛ قد أفضى بهم إلى تقديم نتائج أو بيانات لاعلاقة لها بالموضوع. وعليه، برزت الدعوة لتطوير نظريات ومناهج جديدة للتقويم، بالإضافة إلى برامج تدريب جديدة للمقوّمين.

وقد عرض جوبا ولينكلن (Guba and Lincoln, 1987) صياغة مشوقة لتاريخ تقويم البرامج والسياسات بوصفها مشروعاً فكرياً طموحاً. وبالتركيز - فى المقام الأول - على التعليم، أشارا إلى أن تاريخ التقويم قد مر بأربع مراحل من التطور كانت على النحو التالى:

١- المرحلة الأولى:

فى بداية النصف الأول من القرن العشرين. واتسمت هذه المرحلة بكونها فنية؛ إذ لعب المقوّمون دور الفنيين، مستخدمين بشكل مكثف، المقاييس والاختبارات المقننة. وهكذا، فقد تم التعامل مع القياس باعتباره موازياً للتقويم.

٢- المرحلة الثانية:

اعتمد التقويم مدخلاً وصفياً موضوعياً؛ إذ حوّل المقومون مجال تركيزهم من القياس إلى وصف النماذج، وإبراز مواطن القوة والضعف المتصلة بالأهداف المعلنة والمحددة.

ومما كان يؤخذ على التقويم فى تلك المرحلة، إهماله "الاجتهاد فى إصدار الأحكام" مغفلاً كونه عنصراً أساسيًا فى التقويم. وعليه، شكّلت الدعوة التى انطلقت أواخر الستينيات لجعل الاجتهاد أحد المكونات الرئيسة لإصدار الحكم فى عملية التقويم مقدمة لانبعاث المرحلة الثالثة.

٣- المرحلة الثالثة:

ارتبط التقويم - فى هذه المرحلة - بالجهود المبذولة للتوصل إلى الأحكام، وتولى المقوّمون دور القضاة فى الوقت الذى احتفظوا فيه بالوظائف الوصفية والفنية السابقة. ولتعزيز دور المقوّم باعتباره قاضيًا؛ برزت مجموعة جديدة من نماذج التقويم (وسيتم مناقشة بعض من هذه النماذج لاحقًا). ومنذ أواخر السبعينيات فصاعداً، انصرفت أنظار المقومين من التركيز على الاجتهاد فى إصدار الأحكام إلى الأبعاد المتعلقة بمسألة "الاستجابة"، معلنين بذلك عن ظهور الجيل الرابع (المرحلة الرابعة) للتقويم. والتقويم المتجاوب "يتخذ كنقطة تركيز ليس فيما يتعلق بالأهداف، والقرارات، والتأثيرات فحسب، وإنما يأخذ بعين الاعتبار الدعاوى، والاهتمامات، والقضايا المطروحة من جانب أعضاء مجموعة متنوعة من جمهور المراقبين".

٤- المرحلة الرابعة:

وفى هذه المرحلة تجسّدت الأنماط التى ظهرت فى سياسة التقويم حيث اتسع الإطار الذى يتحرك فيه المقوّمون ليعملوا على تفهّم القضايا والتعامل معها وإن اختلفت القيم والمعايير، فضلاً عن قيامهم بدور المفاوضين ووكلاء التغيير. لكن وبالرغم من كل هذه التطورات الفكرية، لم يرتق تقويم البرامج بعد إلى مرتبة المهنة، وإن كان يتقدم بخطوات ثابتة لتبوؤ الصفة المهنية. ولبناء أساس معرفى للمهنة؛ أدرك المقوّمون أن من الأهمية بمكان أن يتسم التقويم بطابع عملى نفعى بحيث تحقق وسائله نتائج ملموسة، تلبى احتياجات المستفيدين إلى المعلومات، وتعالج القضايا القيمية المركزية، والمواقف الواقعية. وهناك العديد من الجامعات التى تطرح فى هذه الأيام مواد دراسية فى التقويم، وقد أنشأ بعض من هذه المؤسسات مراكز للتقويم أو برامج لمنح الشهادات. وفضلاً عن ذلك، تم إصدار عدد من الدوريات المتخصصة، مثل: "استعراض التقويم"، "ممارسة التقويم"، "التقويم وتخطيط

البرنامج". وتم تأسيس "جمعية التقويم الأمريكية" فى عام ١٩٨٥م لتسهيل التواصل بين أعضائها عن طريق عقد الاجتماعات والمؤتمرات. وفى النهاية، تم تطوير معايير مهنية تضمن حصول المؤسسات على خدمات من مقوِّمين مؤهلين. (Shadish, et al., 1991) وأصبحت بحوث التقويم تكاد تندرج ضمن نطاق علم مستقل، إلا أن نتائج هذا العلم وممارساته ما زالت محل نقاش وخلاف مستمرين.

٢- مفهوم المنهج التقويمى:

تعددت تعاريف المنهج التقويمى واختلفت، إلا أنها تركز على أن بحوث التقويم هى جهود عقلانية تستعمل فيها – فى الغالب – الطريقة التجريبية أو أى طرق أخرى من طرق البحث بهدف توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالخطط والبرامج والسياسات المقومة، فالأهداف والنتائج هما العاملان الأساسيان فى بحوث التقويم.

هذا، ويمكن العثور على عدة تعاريف للتقويم فى الأدبيات. ولا يوجد إجماع بين الكُتّاب حول المعنى الدقيق لمفهوم "التقويم." فكما أشار فرانكلين و ثريشر. (Franklin & Thrasher, 1976:20) بدرجة من الدعابة فإن "القول بأن هناك تعريفات للتقويم توازى عدد المقومين هو قول ليس بعيداً عن الدقة." وتجدر الإشارة إلى أن ثمة اعتراضاً رئيساً يؤدى الى عدم الإجماع الكلى حول التعريف الحاسم للتقويم يتمثل فى التعريف الذى قدمته جمعية ستانفورد للتقويم بوصفه "معالجة/دراسة منظمة للأحداث التى تقع ضمن ونتيجة لبرنامج قائم – دراسة تجرى للمساعدة فى تحسين هذا البرنامج والبرامج الأخرى التى لديها نفس الغايات/الأهداف العامة". (Cronbach et al., 1980:14) وقد اعترض بوضوح كرونباخ وشركاه على الطبيعة القضائية/إصدار الأحكام! للتقويم وقاموا بتأييد مدخل يرى المقوم بوصفه "معلماً/مربياً يتم الحكم على نجاحه من خلال ما يتعلمه منه الآخرون" (Cronbach et al., 1980:11) بدلاً من كونه "حكمًا فى لعبة كرة السلة". (Cronbach et al., 1980:18) الذى يتم تعيينه ليقرر/ليحسم/ليبت فى من هو على "حق/صواب" أو "خطأ". وقد يخلق التعريف الذى يشير إلى الطبيعة الحكمية/القضائية للتقويم بلبلة/قلقًا كبيراً بين الذين يحتمل إخضاعهم للتقويم ويحشد/وينمى المقاومة بين المعارضين للتقويم. وبوضوح، فإن التعريف اللاقضائى/(البعيد عن إصدار الأحكام) للتقويم، مثل "تقديم المعلومات لمتخذى القرارات،" يمكن قبوله بشكل أفضل من جانب المستفيدين والخاضعين للتقويم. ومع ذلك، فقد يكون غير واقعى لخلق اتجاهات إيجابية

نحو التقويم بواسطة إغفال إحدى سماته الرئيسة. وهناك مدخل آخر يهدف إلى تطوير اتجاهات إيجابية نحو التقويم قد يتمثل فى توضيح وظائفه البناءة داخل المجالات/الحقول/الميادين المختلفة فى العلوم الاجتماعية. (Nevo, 1983: 118-119)

ورغم ذلك تم التوصل إلى إجماع كبير بين المقومين بخصوص اعتبار التقويم بوصفه تقييماً للكفاءة أو القيمة (House, 1980, Scriven, 1967, Stufflebeam, 1974) أو بوصفه نشاطاً يتناول الوصف والحكم/والتقدير معاً (Guba & Lincoln, 1981; Stake, 1967). وعرفه آخرون بأنه "الاستقصاء المنظم لقيمة وجدارة شىء/هدف ما" (موثق فى Nevo, 1983:118). وعموماً، يمكن أن يشير التقويم إلى أى شىء يمكن أن يخضع لوضعية التقدير – شخص، أداء، مقترح، منتج. ويرى سكريفن (Scriven, 1991:vii) التقويم باعتباره أى منتج لعملية تحدّد ميزة، أو أهمية، أو قيمة شىء ما. وتتصل هذه العملية بسلسلة من المصطلحات، مثل: تقويم، تحليل، تقدير، نقد، استقراء، إشراف، حكم، حيثية، مراجعة، استكشاف ومعالجة، واختبار، ...إلخ.

ويمكن تعريفه أيضاً بأنه مقياس الإنجاز بالنسبة إلى الأهداف وعليه، يمكن القول: إن التقويم يعد هدفاً وعملية فى الوقت نفسه. ويقصد بالهدف حساب درجة أهمية برنامج أو نشاط معيّن. أما العملية؛ فيُعنى بها حساب الدرجة التى حقق فيها هذا النشاط أو البرنامج أهدافه أو النتائج المرتقبة أو المرجوّة.والمنهج التقويمى هو تطبيق مناهج البحث من أجل إنتاج معرفة تفيد فى تقويم فعالية وكفاءة البرامج والمشاريع والسياسات الاجتماعية بأشكالها المختلفة. ويشير إلى عملية معالجة البرامج والسياسات أثناء سريانها أو بعد استكمال تطبيقها. وتنبع بطبيعة الحال من تقدير البرنامج أو السياسة اللذين يشكلان المصطلح المستخدم فى العادة للإشارة إلى التحليل الذى تم إجراؤه قبل البدء فى البرنامج أو رسم السياسة. ويتضمن المنهج التقويمى الإجراءات التى تتم من خلال:

١- دراسة البرامج لتأكيد فعاليتها فى تحقيق الأهداف المرجوة.

٢- كما يتضمن وضع محددات تقوم بمنزلة أهداف لعملية التقويم، وتتمثل هذه المحددات فى السعى نحو:

- تحقيق أهداف البرنامج.
- ضبط المتغيرات الخارجية التى قد تؤثر على عملية القياس.
- تحديد فعالية دور البرامج فى المجتمع. (Brooks, 1965)

ويمكن اعتبار المنهج التقويمى على أنه تحديد النتائج لبعض الأنشطة التى صممت لإنجاز بعض الأهداف القيّمة، بحيث يتضمن ذلك:

١- الجهد (كمية النشاط).

٢- التأثير (نتيجة الجهد).

٣- العملية (كيف تحقق التأثير).

٤- الفعالية (Suchman, 1967).

فالتقويم - من وجهة نظر منهجية - عبارة عن برنامج مخطط له بتدخّل متعمّد، و له أهداف مرغوبة ذات قيمة إيجابية؛ أى أنه منهج يحدد درجة تحقيق البرنامج المخطط له للأهداف المرغوبة. (Suchman, 1967) ونشاط منهجى يدمج المعلومات الظاهرة (النتائج) بالأهداف كمقاييس (Scriven, 1967). فالمنهج أو البرنامج التقويمى يشير إلى العملية التى يتم من خلالها تأكيد تأثير البرنامج وفعاليته (Epstein, 1977)، وعملية تحديد احتمالية التوصل إلى النتائج المرجوّة (Babbie, 1989) ويعد المنهج التقويمى أحد أشكال البحث التطبيقى، ويستخدم من أجل تقويم نتائج البحوث والبرامج الاجتماعية. ويختلف البحث التقويمى عن البحث الأساسى فى أن هدف الأول هو "التحسين" وليس إثبات شىء ما. ويتطلب مفهوم التحسين إصدار حكم معين على شىء ما دون التطرق إلى قيمة هذا الشىء؛ وإنما إلى تحديد مدى فعاليته (Isaac and Micheal, 1982). وعليه، يهدف المنهج التقويمى إلى إيجاد وتوفير المعلومات اللازمة للقيام بعملية إصدار الأحكام وصنع قرارات بديلة. وهكذا، يحمل مفهوم المنهج التقويمى فى طياته ثلاث نقاط، هى:

١- التقويم نظام مستمر الحدوث؛ يتضمن طرح التساؤلات التى تتطلب إجابات تحدد المعلومات التى يجب التوصل إليها وتوفيرها بشكل متواصل.

٢- توفير قاعدة للمعلومات لصانعى القرارات والسياسات الذين يمكنهم تفسيرها والاستفادة منها فى اتخاذ قرارات بديلة وتمكّنهم من تعديل البرامج والسياسات الموجودة.

٣- فضلاً عن أن التقويم يدعم عمليات صنع القرارات من خلال توفير مجموعة من الاختيارات البديلة ومن خلال متابعة نتائج القرارات. (Isaac and Micheal, 1982)

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف بين البحث الأساسي والبحث التقويمي من خلال الجدول التالي:

نقاط الاختلاف	البحث الأساسى	البحث التقويمى
الهدف	الوصول إلى حقائق ومعلومات جديدة.	مدى الإنجاز والتحصيل المتعلق ببرنامج أو سياسة ما.
المخرجات	إمكانية تعميم النتائج.	القرارات محددة لبرنامج معين، نظراً لتقويم برنامج محدد قد يختلف عن البرامج الأخرى من حيث الخطط والأهداف.
القيمة	إمكانية التفسير والتنبؤ، وبالتالى ضبط النتائج والتحكم بها.	تحديد القيمة والفائدة الاجتماعية أو مدى فعالية البرامج أو السياسات وتأثيرها فى المجتمع.
الدافع	الفضولية وحب الاستطلاع والمعرفة.	تلبية احتياجات القائمين على البرنامج لتحقيق أهدافهم المرغوبة.
موضوع الاختبار/ الحدث المهم	اختبار الفرضيات.	اختبار النتائج للتأكد من مدى تحقيق البرامج أو السياسات لأهدافها.
الموضوع	ضبط المتغيرات.	تخطيط البرنامج وإدارته.
المقاييس	الصدق الداخلي والخارجي.	المطابقة بين المتوقع والمنجز.
الأنواع الوظيفية	التصميمات التجريبية وشبه التجريبية.	التقويم التكوينى والتقويم النهائى.

٣- تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية:

يتركز وضع الحلول موضع التنفيذ على تقويمها بصورة أولية ومن ثم إدخالها ضمن برامج متكاملة تمهيداً لاختيار الأفضل منها، وهذا العمل يتطلب جهداً عقلانياً والكثير من بعد النظر؛ بحيث يتناول جميع النواحى المحيطة والمرتبطة بكل برنامج؛ وإلا كانت عملية التقويم مبتورة وبالتالى فاشلة. وسنعرض بادئ الأمر إلى خصائص البرنامج وقبل أن نبحث فى تعريف تقويم البرامج لا بد لنا ان نتعرف على أبرز مميزات البرامج ولا سيما لجهة تعريفها وأنواعها وخصائصها وتعددها.

وقد عرف البعض البرامج (هيث وبرافو،١٩٧٣) بأنه "مجموعة من الأنشطة والوسائل اللازمة للقيام بها بحيث تتسلل فى عدد من الأعمال المتماسكة والتى من شأن تنفيذها

تحقيق أهداف محددة بدقة".والبرنامج يحدد الإطار الذى ينبغى ان تعمل فيه أجهزة الإدارة، كما أنه يشكل فى مضمونه مصدراً للمعلومات ومرجعاً يمكن العودة إليه لإجراء المقارنات اللازمة تحليلاً للوضع القائم. وبالإضافة إلى المميزات التى يختص بها عادة كل برنامج، هناك خصائص مشتركة نجدها فى جميع البرامج بحيث تشكل صفة لازمة لها لكى تكون الاستفادة منها ممكنة وأبرز هذه الخصائص هى:

- أن يبين بوضوح النشاطات التى يتضمنها وفق تسلسلها الزمنى وحجمها الإنتاجى.
- أن تكون الوسائل اللازمة لتحقيقه متناسقة ومحددة بدقة بطريقة يمكن الركون إليها فى مناقشة الموازنة.
- أن يتضمن وحدات قياس للخدمات أو المنجزات التى سيقوم بتحقيقها وذلك لاعتمادها فى تتبع الأداء ومراقبته .
- أن يرتبط بإدارة معينة تكون مسؤولة عن تنفيذه.
- أن يكون قابلاً للتعديل والتطوير سنوياً إذا كان موضوعاً لأكثر من سنة.

وضمن الإطار العام لعملية التقويم، ثمة ما يعرف بتقويم البرامج، وهو مجال فرعى جوهرى ومتعارف عليه فى حقل التقويم العام. ولهذا الأسلوب عدة تعاريف من أبرزها ذلك التعريف الذى يراه بأنه الإجراءات المنهجية التى يتم عن طريقها دراسة البرامج والسياسات القائمة للتثبت من درجة فعاليتها فى تحقيق الأهداف والعناصر التى تتضمنها برامج محددة. وقد عرّفه فرانكلين و ثريشر (Franklin and Thrasher) بأنه عملية دراسة الأهداف المرجوّة، وتحديد مدى الفائدة التى تم تحقيقها، وذلك بغية الوصول إلى قرارات محددة إما بالإلغاء، أو التعديل، أو الاستمرار.

وبصفته نوعاً مستقلاً من التقويم، يهتم تقويم البرامج بـ "قيمة" برامج محددة أو تقويم البرامج بوصفه تحديداً وتقييماً لنتائج أنشطة البرنامج. ويرى دن (Dunn, 1994:404) أن تقويم البرامج يعد مرادفاً للتقدير، والتثمين، والتقييم. وبصورة أكثر تحديداً، " يشير إلى إنتاج المعلومات حول قيمة أو ثمن" مخرجات برنامج ما.

وذهب فريمان (Freeman, 1979) فى معرض تعريفه لمفهوم تقويم البرنامج إلى القول إنه يعبّر عن عملية تقدير أو تحقق من مستوى انسجام أنشطة، ومعالجات، وتدخلات معينة مع معايير مهنية معتمدة. أما رتمان (Rutman, 1977:16)، فينظر إلى تقويم البرامج بوصفه عملية تطبيق الأساليب العلمية لجمع شواهد كمية ونوعية تحظى بالمصداقية والمعولية حول طبيعة

أنشطة محددة أو مخرجات معينة. ويعرّف روسى وفريمان (Rossi & Freeman, 1994:5) تقويم البرامج باعتباره "تطبيقًا منظمًا لأساليب البحث الاجتماعى لتقييم جملة من العناصر المتعلقة ببرامج التدخل الاجتماعى من قبيل صوغ المفاهيم وتصميم المخططات، وتنفيذها وقياس جدواها." وبينما يقدّم بنجهام وفلبنجر (Bingham & Felbinger, 1989:3) تعريفًا مشابهًا للتعريف السالف، فإنهما يركزان بصورة أكبر على عنصر التنفيذ. فبالنسبة لهما، يعبّر تقويم البرامج عن "استخدام المناهج العلمية لتقدير التنفيذ الناجح والمخرجات الناتجة عن البرامج أو السياسات لغايات صنع القرارات." ويتعامل بوسافاك وكيرى(Posavac & Carey, 1992:1) مع تقويم البرامج على أنه عملية تجرى للمساعدة فى تحسين نوعية الخدمات الاجتماعية. فيذهبان إلى القول إن "تقويم البرامج عبارة عن مجموعة من المناهج، والمهارات والأحاسيس الضرورية لتحديد" ما إذا كانت هناك حاجة لخدمة إنسانية ما، أو أن الخدمة تلبى احتياجات المجتمع، أو أن الخدمة يتم تقديمها وفق الخطة، وما إذا كانت تكلفة الخدمة ذات فعالية."

وتجمع التعاريف آنفة الذكر على مركزية استخدام المناهج العلمية فى تقويم البرامج. ويقترح سكريفن (Scriven, 1991) جملة من القضايا التى يعتقد بأهميتها للمقوّمين فى سياق سعيهم لتطبيق الأساليب المنظمة فى البحوث الاجتماعية. وتتضمن هذه القضايا التكاليف، والمقارنات، والأخلاقيات، والسياسات، والأبعاد القانونية، ومصادر التحيز، وتصميم المخرجات، والتركيز على الأساليب المساعدة والداعمة لإصدار الأحكام القيمية.

ومع ذلك، فهناك عدد من المقومين ممن لا يؤيد استخدام البحث العلمى فى تقويم البرامج، من أمثال: جوبا ولينكولن (Guba & Lincoln, 1981). ويستمد هؤلاء أفكارهم – بصورة أساسية – من المذهب الطبيعي؛ لذا، فليس مدهشًا أن يأتى تعريفهم لتقويم البرامج مغايراً للتعاريف السائدة. فبالنسبة لهم، يمثل تقويم البرامج وصفًا "مكثفًا" لبرنامج معين، ويستخدم هذا الوصف لغايات فهم البرنامج ولاكتشاف نماذج يتم استناداً إليها إصدار الأحكام التقويمية.

ويعرّف باحثون آخرون تقويم البرامج بأنه عملية جمع المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية. ويهدف هذا التأكيد إلى تعزيز عملية صنع القرارات وتحسينها، وابتكار فرص تدعم إصدار قرارات جديدة. ويعد بولارد (Pollard, 1987) المعلومات المقدمة بوساطة تقويم البرامج طريقة لتعريف المشكلات، واقتراح الحلول، وتعزيز الأداء الإجمالى للمؤسسة. ويرتبط تقييم الأداء الإجمالى للمنظمة بما إذا كانت تلك المنظمة قد أنجزت الغايات والأهداف المنشودة. ويرى هيلستيرن وولمان (Helstern & Wollman, 1981) تقويم البرامج بأنه عملية تحقيق الأهداف التى تتمركز فى أربعة معايير، هى: الفعالية، الكفاءة، الدلالة، وقابليته للنقل.

وباختصار، تم تقديم تعاريف جمة/كثيرة فى أدبيات تقويم البرامج. ويتمثل المغزى المشترك بين هذه التعاريف فى أنها تعكس الخلفية المعرفية المختلفة لمقومى البرامج؛ الأمر الذى ولّد آراء مختلفة حول ما الذى يشكل مجالاً لتقويم البرامج، والنموذج المناسب لتقويم البرامج، أو الدور الملائم لمقومى البرامج.

ويمكن لنا تعريف تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية بأنه العملية التى يتم فى خلالها فحص الانشطة والخدمات المنفذة من حيث الملاءمة والفعالية والكفاءة والقدرة على الوصول إلى الفئات المستهدفة، بأقل تكلفة وأعلى مستوى فى العدالة والجودة.

٤- دور النظرية فى التقويم:

يشير البحث فى اللغة إلى بذل الجهد فى موضوع ما وتحليل المسائل التى تتصل به، ولما كانت موضوعات البحوث كثيرة ومتعددة؛ فقد استوجب ذلك كثرة أنواع البحوث وتعددها، فهناك بحوث العلوم الاجتماعية، وبحوث العلوم الطبيعية، والبحوث التجريدية، والبحوث التطبيقية.

والبحوث الطبيعية هى التى تأخذ الطبيعة بمجملها مادة للاستقصاء والتجريب، وهى بذلك تركّز على الأشياء غير الحيوية كنشاط أساسى فى مجال تجريداتها ومختبراتها. أما البحوث الاجتماعية؛ فإنها تركّز على الإنسان والمجتمع كمادة للاستقصاء والتجريب. وبوجه عام؛ فالبحث هو عملية استقصاء هادفة يكون الغرض منها إيجاد الحقائق أو تفسيرها أو مراجعتها أو تطويرها. وفى كل هذه الأحوال، تتمثل مهمة البحث الاجتماعى التطبيقى فى فهم المجتمع، وتغييره سواء أكان ذلك التغيير ناتجًا عن عوامل خارجية بالنسبة للمجتمع أم عن عوامل داخلية تكمن فى بنية المجتمع نفسه. وفى كلتا الحالتين؛ تتمثل وظيفة البحث العلمى فى التعرف على المتغيرات التى لها علاقة بالتغيير وإعطاء قيم وأوزان لهذه المتغيرات – إن أمكن – إذ إن من المهم للمجتمع – وعلى الأخص الأفراد والمجموعات – التعرف على طبيعة التغيرات التى تحدث داخله: حجمها ومستوياتها، واتجاهاتها، وكلفتها، وفوائدها، إضافة إلى معرفة الأشخاص أو الفئات المستفيدة من التغيير، وأثر ذلك على المجتمع برمته.

والبحوث التجريدية (الأساسية) تهدف إلى غايات معرفية تتعلق بتوسيع آفاق معرفتنا بالظواهر المجهولة والغامضة، عن طريق نشر المعرفة والنظريات والمفاهيم والنماذج. أما البحوث التطبيقية؛ فهى التى تتناول نتاج البحوث المجردة محاولةً إيجاد تطبيق عملى لها

فى عالم الطبيعة أو عالم الإنسان. ومن الأهمية بمكان أن يتم أثناء إجراء دراسة تقويمية لبرنامج أو نشاط ما، الرجوع إلى نظرية، أو على الأقل، منطق معيّن تعتمد عليها الدراسة. كما يجب أن تعتمد الدراسة على أسلوب أو منهج لقياس نتائج البرنامج أو النشاط المراد قياسه عن طريق الخدمات والأنشطة التى يقدّمها هذا البرنامج، ومن معرفة ما إذا قام البرنامج بتحقيق الهدف أم لا. وقد اقترح (Stufflebeam, 1974) ثمانية أسئلة ينبغى تناولها فى أى محاولة لمفهمة التقويم وبلورته ضمن نظرية أو منهج محدد. وقد قام نيفو (Nevo, 1981) بإجراء تعديل على تلك القائمة من التساؤلات بحيث أصبحت تشمل عشرة أبعاد رئيسة فى مفهمة التقويم. وتمثل هذه الأبعاد القضايا الرئيسة التى تتناولها معظم المداخل التقويمية البارزة فى العلوم الاجتماعية. ويمكن التعبير – لغايات التحليل – عن هذه الأبعاد العشرة عن طريق التساؤلات التالية:

١- كيف يعرّف التقويم؟

٢- ما وظائف التقويم؟

٣- ما أهداف التقويم؟

٤- ما نوع المعلومات التى ينبغى جمعها عن/بخصوص كل هدف؟

٥- ما المعايير التى ينبغى استخدامها فى الحكم على جدارة وقيمة الهدف/الشىء موضع التقويم؟

٦- من الذى ينبغى خدمته من وراء التقويم؟

٧- ما الخطوات المتبعة فى عملية التقويم؟

٨- ما المناهج البحثية التى ينبغى استخدامها فى التقويم؟

٩- من الذى ينبغى أن يقوم بالتقويم؟

١٠- ما المعايير التى ينبغى اللجوء إليها فى الحكم على التقويم؟ (Nevo, 1983:118)

هذا وقد افترض المنظّرون مجموعة من النماذج النظرية التى تفسر صنع السياسات والبرامج واعتمد فى معظمها على الهدف فى صنع السياسة. وهذه النماذج هى:

١- نموذج النظم السياسية Systems Model:

يصور نموذج النظم السياسية بأن السياسة العامة عبارة عن استجابة النظم السياسية للمطالب الناجمة من البيئة المحيطة عن العمل، ويعتمد فى صنع السياسة على مفاهيم وأساليب المعلومات من حيث المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة. وتتكون

النظم السياسية من المؤسسات والنشاطات المحددة والمتداخلة فى المجتمع، التى تجعل القرارات ملزمة للمجتمع وتتكون مدخلات النظم السياسية فى البيئة، من المطالب والتأييدات لها. (أندرسون، ١٩٩٩ : ٣٣)

٢- نموذج الجماعة Group Model:

وتبعًا لهذا النموذج فإن السياسة العامة هى حصيلة التعامل الحاصل بين الجماعات داخل المجتمع أو كما توصف بأنها التوازن الذى يتوصل إليه فى صراع الجماعة هذه فى أى وقت معين، ويمثل توازنًا تسعى الفرق او الجماعات التنظيمية باستمرار لتجعله فى صالحها". فكثير من السياسات العامة تعكس نشاطات الجماعات مثل النقابات العمالية، ومنظمات الحد الأدنى للأجور، وجماعات المزارعين، وشركات الشحن البحرى والجمعية الوطنية للتعليم. هذا وتعكس السياسة العامة فى أى وقت معين مصالح الجماعات المسيطرة. فعندما تخسر وتكسب الجماعات القوة والنفوذ، فسوف تتغير السياسة العامة فى جانب مصالح الذين يحوزون النفوذ بمواجهة مصالح الذين يخسرون النفوذ. ويفترض النموذج ان النظام السياسى يعمل بطريقة يستمد منها المدخلات فى مختلف المصادر ثم يقوم بالتعامل مع المدخلات من خلال طبيعة النظام ومن ثم يحول هذه المدخلات إلى مخرجات تمثل مجموعة القرارات المشكلة للسياسة العامة لها. (اندرسون، ١٩٩٩ : ٣٤)

٣- النموذج المؤسسى Model Institutional:

يعتبر هذا النموذج أن دراسة مؤسسات الحكومة من اقدم الاهتمامات بعلم السياسة. وذلك كالهيئات التشريعية والتنفيذية والمحاكم والأحزاب السياسية، وقد ركز المنهج المؤسسى، تقليديًا، على وصف الجوانب الرسمية والقانونية للمؤسسات الحكومية، تنظيمها الرسمى، بأنه سلطات قانونية، أحكام إجرائية، ووظائف أو نشاطات. وقد تأخذ بالاعتبار أيضًا العلاقات الرسمية مع المؤسسات الأخرى لها. (اندرسون، ١٩٩٩ : ٣٨)

٤- نموذج النخبة Elite model:

يؤكد هذا النموذج على أن السياسة العامة، هى التى تعبر عن قيم وتفضيلات النخبة الحاكمة. وتقترح النخبة رؤيتها، فى حين أن الناس العاديين غير مشمولين ولا عارفين بالسياسة العامة، وإنها كنخبة متميزة هى التى تشكل رأى الجمهور، حول السياسة العامة، وهى التى تؤثر فى الجمهور بأكثر مما تتأثر هى به. وهذا يعنى أن السياسة العامة، تأخذ

حالة الانسياب الرأسى أو الهرمى الذى ينزل من النخبة إلى الجمهور، وبالتالى؛ فالمجتمع مقسم إلى قسمين هما: قسم من يمتلك القوة . وقسم من لا يمتلك القوة.

ويبرز هذا التقسيم، الاختلاف الذى يكون لصالح النخبة وجعلهم مختلفين عن بقية الناس الأكثرية - من حيث كون سياسات الإدارة السائدة مسخرة لأجل أن تعكس قيم النخبة الذين يتمتعون بدخول مالية عالية، وبمستويات عالية من تعليم، ولهم مكانة اجتماعية مرموقة. (الفهدا، ٢٠٠١ : ١٧٢)

٥- نموذج العمليات والأنشطة الوظائفية Process Model:

ينطلق هذا النموذج من خلال كون السياسة العامة نشاطاً سياسياً، فالعمليات والسلوكيات السياسية، كانت تمثل محور اهتمام العلوم السياسية، لعقود طويلة، وباشر علم السياسة الحديث ضمن توجهاته السلوكية، وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية، بدراسة الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالناخبين وبجماعات الضغط والمصالح، وبالمشرعين، والرؤساء، البيروقراطيين، والقضاة والممثلين السياسيين الآخرين، وغير ذلك، لأجل اكتشاف أنماط معرفة تلك الأنشطة والعمليات القائمة. وبناءً على ذلك حاول بعض العلماء السياسيين، أن يجمعوا بعض النشاطات والعمليات، فى ضوء علاقتها بالسياسة العامة، وكانت النتيجة تحديد عدد من العمليات والنشاطات الوظائفية، التى يمكن تبنّيها مدخلاً فى دراسة السياسة العامة، من خلال التركيز على نشاطاتها الوظيفية المتنوعة، التى تصنع فى ضوئها السياسة العامة. (الفهداوى، ٢٠٠١ : ١٧٣)

٦- نموذج دراسة الحالة Case Model:

يمكن أن تتم دراسة السياسة العامة، بوصفها نابعة من حالات وحوادث معبرة عن التفاعل مع المعنيين والمشتركين فيها، بصورة واضحة ومعلومة، فى إطار بيئى أو اجتماعى أو سياسى أو إدارى أو اقتصادى، وغير ذلك، حيث يقوم هذا النموذج على فكرة إجراء الدراسة التحليلية والتفصيلية، لكل حالة أو مشكلة أو قضية على حدة، ومن خلال هذه الدراسة، يتم التوصل إلى صياغة التوجه أو صنع القرار المناسب للسياسة العامة إزاء تلك الحالة أو المشكلة أو القضية التى جرى تحليلها تفصيلياً، بعيداً عن الأخذ بعملية صنع السياسات العامة بصورتها المطلقة الموجهة نحو مجموعة قضايا ومشكلات، وإنما اعتماداً على الملاحظات التجريبية لكل حالة أو قضية على حدة وفى إطارها الخاص بها. وكمثال على اعتماد هذا

النموذج لغرض دراسة السياسة العامة وصنعها، يتم أخذ مشكلة أو قضية التلوث البيئى، من خلال دراسة وتحليل طبيعة هذه القضية، وكيف برزت إلى موقع الاهتمام المجتمعى، وكيف تبلورت لتصبح مشكلة واسعة عند أفراد المجتمع، وبالتالى تحولها إلى قضية ذات أبعاد سياسية، تقتضى تدخل الحكومة إزاءها للقيام بإجراءات للتخلص من التلوث، وهنا ينبغى استحضار جميع الدوائر والمؤسسات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية المعنية بقضية التلوث البيئى، فى سبيل التوصل إلى استصدار سياسة بيئية عامة ذات نتائج إيجابية تقضى على التلوث وعلى مظاهره القائمة. (الفهداوى، ٢٠٠١ : ١٩٠)

وبالرغم من أن بعض علماء السياسات لم يظهروا أفضلية لواحد أو آخر من هذه أو تلك النماذج، إلا أنه ليس ممكنًا تقرير من هو الأفضل أو أكثرها إرضاءً؛ فكلٌ يركز اهتمامه على جوانب مختلفة للسياسة وصنع سياسة ويبدو مفيداً لبعض أهداف أو حالات اكثر من غيره.

٥- غايات التقويم وأهدافه:

يشير المنهج التقويمى إلى نوع أو هدف من أهداف البحوث أكثر من كونه منهج بحث. (Babbie, 1982:249-250) ويمكن تطبيق مختلف المناهج البحثية كالمسوحات والتجارب فى البحوث التقويمية. ويتمثل الهدف الرئيس من هذه البحوث فى تقويم أثر برامج العمل التى تهدف إلى تغيير أوضاع وإصلاحها، مثل تقويم طرق تدريس جديدة أو برامج علاجية معينة. إن عملية تقويم البرامج والسياسات، مهمة صعبة ومعقدة أكثر من غيرها من البحوث الأخرى. وهو معقد لكونه حقلاً يعالج مجالات علمية مختلفة. ويساعد التقويم مديرى البرامج والسياسات فى تحقيق أهدافهم. ويمكن النظر إليه باعتباره جزءًا من حلقة صنع السياسة التى تبدأ بالتقدير، وتقود من خلال تحديد البدائل المتاحة لاتخاذ القرارات التى يعقبها التنفيذ، والمراقبة، والتقويم، ثم عودة إلى التقدير. ويتداخل التقويم مع التقدير من خلال مدى أخذه فى الاعتبار ما كان يمكن أن يحدث فى حال تبنى سياسات أخرى.

إلا أنه لا بد من التفريق بين التقويم والمراقبة، الذى يتمثل فى تفحص التقدم فى مقابل الخطة، مع أن المراقبة غالبًا ما تساهم فى تقديم معلومات مفيدة بشكل كبير، وهى – بحد ذاتها– جزء ضرورى من العملية. وبالمقارنة، يتطلب التقويم نظرة ناقدة ومتجردة نحو كل من الأهداف وكيفية تحقيقها.

وقد أجريت محاولات عدة فى العقود الثلاثة الأخيرة لتوضيح معنى التقويم وبيان الفرق بين التقويم والمفاهيم الأخرى المرتبطة به مثل القياس أو البحث. وتحتوى الأدبيات على

مداخل/مقاربات عدة تتعلق بمفهمة التقويم وتحديد وضعيته فى العلوم الاجتماعية. وقد تم الإشارة – على نحو غير ملائم – إلى تلك المداخل بوصفها "نماذج" (من قبيل: نموذج CIPP، نموذج التعارض، نموذج التجاوب، أو نموذج الهدف – الحر) على الرغم من حقيقة أن أيًا منها لا يتضمن درجة كافية من التعقيد والشمولية التى يمكن أن يوحى بها مصطلح/ كلمة "نموذج". ويرى ستيك (Stake, 1981) على نحو ملائم أنه يمكن الإشارة إليها باعتبارها اقتناعات/مذاهب بدلاً من كونها نماذج.

ولمساعدة أولئك الذين ضلوا طريقهم بين مذاهب ومداخل ونماذج التقويم المختلفة، أجريت محاولات عدة لوضع بعض من النظام فى الأدبيات المتنامية للتقويم عن طريق تصنيف مداخل التقويم. وقد أسهمت مثل هذه التصنيفات (Guba & Lincoln, 1981; House, 1980; Popham, 1975; Stake, 1976; Stufflebeam &Webster, 1980; Worthen & Sanders, 1973) بشكل جوهرى عن طريق مراجعاتهم النقدية لأدبيات التقويم وإبراز نقاط التشابه والاختلاف بين المداخل المختلفة. وقد اعتمدت هذه التصنيفات على مدخل شمولى – إلى حد ما – عن طريق وضع كل نموذج تقويم كوحدة كاملة فى إحدى الفئات المعرفة إلى جانب بعض النماذج الأخرى، الأمر الذى أدى أحيانًا إلى إهمال القضايا الرئيسة التى تنطوى عليها نقاط الاتفاق والاختلاف بين مداخل التقويم المختلفة. وبوصفه مشروعًا، يخدم تقويم البرامج أهدافًا متعددة. وقد قدّم فريمان وآخرون (Freeman, et al., 1979) قائمة بهذه الأهداف كما أننا نقوم بعملية التقويم من أجل دراسة وتحليل النشاطات التى تقوم بها المؤسسة أو الجمعية ضمن مشروع معين، والموارد البشرية والمادية التى تستعمل كمدخلات من المشروع، ثم المعلومات والحقائق والأرقام التى تهم النشاط المراد تقويمه. وقد يكون من الضرورى القيام بعملية التقويم فى حالات أخرى كأن يقوم التقويم بناء على طلب من الجهة الممولة للمشروع أو إحدى الوزارات المتخصصة أو التى لها سلطة الإشراف أو تمكيننا لباحث يرغب فى تجربة وسائل أو طرق جديدة ميدانيًا أو قياس أثر إدخال بعض العناصر الجديدة على المشروع محل التنفيذ. وعملية التقويم تستعمل فى كل خطوات المشروع الذى نقوم به. ثم إنها تتكرر أثناء حياة المشروع. فواضع خطط المشروع يجب عليه معرفة حاجات المجتمع needs assessments لتحديد الأهداف المتوخاة من النشاط، ثم بناء على تحديد هذه الحاجيات توضع الخطة الكاملة للمشروع ويبدأ فى خطوات تنفيذه و أثناء هذا التنفيذ يجب مراقبة ومتابعة سير العمل فى المشروع من أجل إدخال بعض التغيرات عليه إذا اقتضت الحاجة. وعلى أية حال يمكن إجراء التقويم لأجل عدة غايات مثل:

١- لأهداف حكومية وإدارية أو إشرافية.

٢- تقويم مدى ملاءمة أنشطة المشروع.

٣- تحسين مستوى إيصال الخدمات.

٤- أغراض التخطيط والسياسة.

٥- المساعدة فى اتخاذ قرار حول توسيع برنامج ما أو إلغائه.

٦- مؤازرة برنامج على حساب برنامج آخر.

٧- تلبية متطلبات الجماعات الممولة التى لديها مسؤوليات مالية لتوزيع موارد البرنامج.

وعليه فالتقويم يستند إلى الركائز التالية:

- مقارنة النتائج المتحصل عليها بالأهداف المرسومة للمشاريع أو البرامج والتى يجب أن تكون: واضحة، محددة، يمكن قياسها.

- وضع المقاييس اللازمة بدمج التقويم فى التخطيط والبرمجة. وبعد التنفيذ تدرس النتائج التى حصل عليها وتقارن بالأهداف الموضوعة ثم تؤخذ هذه النتائج بعين الاعتبار لإدخال التعديلات اللازمة على مخطط المشروع.

ويشير شلبيرج وبيكر (Schulberg & Baker, 1977) إلى أن الأهداف الصريحة والضمنية لتقويم البرامج تقع ضمن فئتين:

١- أهداف ذات طبيعة تنظيمية.

٢- أهداف ذات دوافع شخصية.ويتمثل أحد الأهداف التنظيمية لتقويم البرامج فى أنه يسعى لتقديم إجابات عن تساؤلات تتعلق بمستقبل برنامج ما. ومن الأمثلة على هذه التساؤلات:

- هل ينبغى الاستمرار فى البرنامج؟
- هل ينبغى توسيعه؟
- هل ينبغى إجراء تغييرات فى عملياته؟

وهناك هدف تنظيمى آخر يتمثل فى أن تقويم البرامج يمكن أن يكون وسيلة يستخدمها صانعو القرارات لجمع المعلومات عن فعالية البرامج فضلاً عن تحديد أى الإستراتيجيات الأكثر أو الأقل فائدة وأىٍ منها حقق النتائج المرغوبة بفعالية وبكفاءة. (Weiss, 1972) وعلاوة على ذلك، يساعد تقويم البرامج فى كونه نسقًا داعمًا فى العملية الإدارية لزيادة تحسين عمليات البرنامج وتقديم الخدمات (Chelimsky, 1987; Hellsten & Wollmann, 1981). وقد أكد سوكمان (Suchman, 1972:62-63) أن التقويم "يركز بدرجة أكبر على تحسين الخدمة أكثر من تقويم ما إذا كانت الخدمة تستحق الإبقاء عليها أم لا." وتستمر جميع البرامج

تقريبًا فى العمل بغض النظر عما تكتشفه دراسات التقويم. والسؤال الأساسى لا يتمثل بشكل أكبر فى درجة جودة البرامج بقدر ما يتمثل فى كيفية تحسينها؟

وفيما يتعلق بالأهداف الشخصية، أو اللاعقلانية، قد يستخدم صانعو القرار تقويم البرنامج لزيادة مكتسباتهم الشخصية. وفى هذا الشأن، يناقش سوكمان (Suchman) نوعين من التقويم: المضلل (غسولاً للعين) والموّه (مبيّضًا). وفى التقويم المضلل، يكمن الهدف الأساس فى التمويه، وتبرير برنامج ضعيف عن طريق تقويم الجوانب الإيجابية للبرنامج التى يمكن ملاحظتها فقط. ويهدف التقويم المموّه، من ناحية أخرى، إلى التستر على الجوانب غير الناجحة (السلبية أو الضعيفة) للبرنامج عن طريق تجنب أى تقدير معارض أو غير مرغوب فيه. وتخدم نتائج مثل هذه التقويمات مصالح الإداريين المتمثلة فى استئناف البرامج أو توسيع القائمة منها.

ولأسباب شخصية، قد يستخدم الإداريون تقويم البرامج كحيلة لتجنب اتخاذ قرار. (Weiss, 1971; Posavac & Carey, 1992) وفى حالة الضغط من أجل تطبيق برنامج معين، يأخذ الإداريون مزيداً من الوقت إيذانًا بأن البرنامج يخضع للتقويم. وبإعطاء أقل دعم ممكن للمقومين، يطيل الإداريون فى عملية تقويم البرنامج. وإلى جانب ذلك، قد يفوّض الإداريون إجراء تقويم للبرنامج لمجرد جمع أدلة متجردة تدعّم قرارات تم اتخاذها سابقًا. وفى مثل هذه الحالة، يستخدم تقويم البرامج لمجرد إضفاء الشرعية على القرارات التى تم اتخاذها سابقًا. (Posavac & Carey, 1992)

وبالإضافة إلى الأهداف التنظيمية والشخصية، قد يكلّف تقويم البرامج لغايات فكرية، وذلك لزيادة المعرفة. وقد أوحى البعض أن إجراء تقويم البرامج يقود إلى اكتشاف معرفة جديدة عن المشكلات الاجتماعية، وفعالية سياسات وإستراتيجيات الحكومة لحلّها. ومثل هذه المعرفة توسّع فهم البشر فى طبيعة الأمراض الاجتماعية، والموارد اللازمة للتغلب على هذه المشكلات، والطريقة الملائمة لتخصيص/لتوزيع الموارد. (Chelimsky, 1987)

وباختصار، يهدف المنهج التقويمى إلى:

١- إصدار الأحكام على أساليب وطرق تنفيذ البرامج وقياس الفائدة التى تكمن وراء عملية التعديل والتطوير فى تلك البرامج، إضافة إلى درجة فعالية وتأثير البرنامج فى تحقيق الأهداف المرغوبة.

٢- إظهار وتأكيد فعالية البرامج.

٣- زيادة قوة تأثير وسيطرة الإدارة على البرنامج.

٤- تلبية أو سد الاحتياجات التفسيرية المختلفة التى نحتاج إلى تفسيرها فى البرامج .

٥- الوصول إلى النتائج المناسبة والمرغوبة والأكثر فعالية.

٦- الموضوعات الملائمة للبحوث التقويمية:

يمكن استخلاص نتيجتين رئيستين من مراجعة أدبيات التقويم المعاصرة، هما:

١- يمكن أن يكون كل شىء تقريباً موضوعاً للتقويم، وينبغى ألا يقتصر التقويم فى المجال التربوى - على سبيل المثال - على الطلبة والموظفين فى المدارس. وإن التحديد الواضح لموضوع التقويم يعد جزءاً مهماً من تطوير أى تصميم تقويمى.

٢- عند التخطيط للتقويم، يبدو مهماً تحديد ما "الشىء" (أو " the evaluand" باستخدام مصطلح سكريفن (Scriven, 1980) المراد تقويمه. ومن المفيد أن يتم تحديد نوع المعلومات التى ينبغى جمعها وكيف ينبغى تحليلها. ويساعد التحديد الواضح للموضوع/الشىء فى إبقاء التقويم ممركزاً. كما يساعد على توضيح وحل الصراعات القيمية والتهديدات المحتملة بين المنتفعين والآخرين الذين يرجّح أن يتأثروا بالتقويم. (Guba & Lincoln 1981; Nevo, 1983:120)

هذا ويمكن تقسيم الموضوعات الملائمة للتقويم على النحو التالى:

١- ما قبل البرنامج (Proactive evaluation):

تتضمن الموضوعات أو القضايا التى قد يتناولها المقوّم فى نموذج تقويم المبادأة ما يلى:

١- هل هناك حاجة للبرنامج؟

٢- ما الذى نعرفه عن هذه المشكلة التى سيتناولها البرنامج؟

٣- ما الذى يعرف بأنه أفضل ممارسة فى هذا المجال؟

٤- هل هناك محاولات أخرى لإيجاد حلول لهذه المشكلة؟

٥- ما الذى تخبرنا به البحوث ذات العلاقة أو المعرفة السائدة عن هذه المشكلة؟

٦- ماذا يمكن أن نكتشف من المصادر الخارجية لتجديد برنامج أو سياسة قائمة؟

٢- التقويم التوضيحي (Clarificative evaluation):

وتتضمن الموضوعات أو القضايا التى قد يتناولها المقوّم فى نموذج ما يلى:

١- ما المخرجات المقصودة من البرنامج وكيف تم تصميم البرنامج من أجل إنجازها؟

٢- ما المنطق الضمنى لهذا البرنامج؟

٣- ما عناصر أو بُنى البرنامج التى تحتاج إلى تعديل من أجل زيادة إمكانات البرنامج إلى حدّها الأقصى لإنجاز المخرجات المقصودة؟

٤- هل البرنامج مقبول ظاهريًا؟

٥- أى الجوانب من هذا البرنامج عرضة للمراقبة أو تقدير التأثيرات اللاحقة؟

٣- التقويم التفاعلى (Interactive evaluation):

وتتضمن الموضوعات أو القضايا التى قد يتناولها المقوّم فى نموذج ما يلى:

١- ما الذى يحاول هذا البرنامج إنجازه؟

٢- كيف تسير هذه الخدمة؟

٣- هل تسير عملية الإيصال (تقديم الخدمة) بالشكل المطلوب؟

٤- هل هى تنسجم مع خطة البرنامج؟

٥- كيف يمكن تغيير إيصال الخدمة لجعلها أكثر فعالية؟

٦- كيف يمكن تغيير هذه المنظمة لجعلها أكثر فعالية؟

٤- نموذج تقويم المراقبة/المتابعة (Monitoring evaluation):

وتتضمن الموضوعات أو القضايا التى قد يتناولها المقوّم ما يلى:

١- هل يصل البرنامج إلى الجمهور المستهدف؟

٢- هل يلبى التنفيذ النقاط المرجعية (benchmarks) للبرنامج؟

٣- كيف يسير التنفيذ بين المواقع؟

٤- كيف يسير البرنامج الآن مقارنة بشهر مضى، أو سنة مضت؟

٥- هل ترتفع التكاليف أم تنخفض؟

٦- كيف يمكن لنا تحسين هذا البرنامج لجعله أكثر كفاءة؟

٧- كيف يمكن لنا تحسين هذا البرنامج لجعله أكثر فعالية؟

٨- هل هناك موقع يحتاج إلى عناية لضمان إيصال أكثر فعالية؟

٥- تقويم التأثير (Impact evaluation):

وتتضمن الموضوعات أو القضايا التى قد يتناولها المقوّم فى نموذج ما يلى:

١- هل تم تنفيذ البرنامج كما هو مخطط له؟

٢- هل تم إنجاز أهداف البرنامج المحددة؟

٣- هل تم تلبية حاجات أولئك الذين تمت خدمتهم من البرنامج؟

٤- ما هى المخرجات غير المقصودة من البرنامج؟

٥- هل تؤدى إستراتيجية التنفيذ إلى المخرجات المقصودة؟

٦- كيف تؤثر الفروق فى التنفيذ على مخرجات البرنامج؟

٧- هل كان البرنامج فعّالاً من حيث التكلفة؟

ومن ناحية أخرى، هناك جملة من الموضوعات الملائمة للبحوث التقويمية، يتمثل أهمها فيما يلى:

١- تعد البحوث التقويمية ملائمة كلما حدث بعض التغيرات الاجتماعية.

٢- عمليات التربية والتعليم.

٣- قياس ما هو غير القابل للقياس.

٤- برامج إعادة التأهيل الذهنى.

٥- الاتجاهات والسلوك وديناميكيات الجماعة، وتعليم الكبار، ووسائل الاتصال الجمعى.

٦- برامج العمل الاجتماعى[٢].

---

(٢) فعند حدوث نشاط أو عمل اجتماعى ما، تبرز أهمية البحث فى تقويم أثر وأهمية هذا النشاط أو البرنامج. ويمتاز البحث التقويمى بإمكانية تناوله المجالات العلمية كافة. فالبحث التقويمى يتناول موضوعات عدة، مثل: قوانين السير، الضمان الاجتماعى، مشكلات الطلاق، وبرامج تطوير المناهج التربوية، والبرامج العلاجية فى مجالات عدة كبرامج العلاج النفسى والعلاج الاجتماعى. ويتناول البحث التقويمى بشكل عام أى برنامج أو تدخل اجتماعى (Social intervention) (Babbie, 1982:250). وهو إجراء يتخذ فى سياق اجتماعى بغرض التوصل إلى نتيجة ما؛ إذ يهدف البحث التقويمى إلى التأكد من أن هذه النتيجة قد تحققت.

٧- مبررات التقويم - (وظائف التقويم):

يلاحظ أن مبالغ كبيرة يتم رصدها على نحو متزايد للصرف على البرامج الاجتماعية المتعددة، إذ أصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً إلى توجيهات تستند إلى الدراسات التقويمية. فيستخدم التقويم على المستويات كافة فى إدارة البرامج لكونها تساعد فى تحقيق عدد من الأهداف المتمثلة فى:

١- تحديد ما إذا كان لا بد من استمرار أم إيقاف أم تعديل البرنامج.

٢- تحديد ما إذا كان يتوجب تسخير الموارد المالية المحلية لدعم البرنامج بعد مرحلة إخضاعه للتجربة.

٣- اتخاذ قرار حول ما إذا كان لا بد من ترويج البرنامج فى نطاق سلطات أخرى.

٤- يمكن أن تفضى المعلومات المستقاة من التقويم إلى توجيهات ومبادئ عامة تساعد الإداريين المحليين فى تحديد أولوياتهم لاختبار البرامج الجديدة وتنفيذها. ويمكن إيجاز وظائف التقويم بما يلى:

١- الوظيفة التكوينية للتحسين، والوظيفة الختامية للاختيار، والمصادقة، والمساءلة:

يعد سكريفن (Scriven) أول من اقترح التمييز بين "التقويم التكوينى" و "التقويم الختامى،" مشيراً بذلك إلى دورين أو وظيفتين رئيستين للتقويم، مع أنه لم يكن أول من أدرك أهمية مثل هذا التمييز. وقد اقترح ستفيلبيم (Stufflebeam, 1972) - لاحقًا- مشيراً إلى نفس الوظيفتين: التمييز بين المبادأة فى التقويم/تقويم المبادأة بقصد خدمة صنع القرار والتقويم الارتجاعى لخدمة/لاستيفاء متطلبات/المساءلة. وهكذا، يمكن للتقويم أن يؤدى وظيفتين: "التكوينية"، و "الختامية" حيث يستخدم فى وظيفته التكوينية، التقويم لتحسين وتطوير نشاط نام/متقدم باستمرار (أو برنامج، أو شخص، أو منتج، إلخ). وفى وظيفته الختامية، يستخدم التقويم لأجل المساءلة، أو المصادقة/الإقرار/التوثيق، أو الاختيار.

التقويم التكوينى، ويتمثل فى كونه جزءاً مكملاً لعملية التطوير، ويزوّدنا بخلفية للاستمرار فى التخطيط، ومن ثم الخروج بهدف، كما يزودنا بأسئلة حول قيمة المحتوى، ومستوى المصطلحات، والاستخدامات، واستخدام وسائل الإعلام ومدى ملاءمتها، والفعالية، والموظفين، ومسائل أخرى. كما يساعد هذا النوع من التقويم المسؤولين فى تحسين أعمالهم وتطويرها.

أما التقويم النهائى؛ فيساعد الإداريين والمسؤولين فى اتخاذ قرار حول الخلاصة التى وصلوا إليها، والتى تم تعديلها عن طريق عملية التقويم. إنها تمثل تطويراً للبدائل المتاحة لتبرير تبنى جهة معينة لبرنامج أو سياسة ما. وهذا النوع من التقويم يجب أن يقوم به مقوّم خارجى بهدف تحقيق الموضوعية، ومن ثم تعميم النتائج. ويهتم هذا التقويم بآثار البرنامج كلها، واختبارها بناء على احتياجات الذين استفادوا منها. ويقارن كلفة البرنامج وفائدته مع البدائل الرخيصة على وجه الخصوص.

٢- الوظيفة النفسية أو الاجتماعية - السياسية:

وهى التى تم تناولها بشكل أقل فى أدبيات التقويم (Cronbach, et al., 1980; House, 1974; Patton, 1978) وينبغى أيضاً أخذها فى الاعتبار. ففى حالات كثيرة، يبدو واضحاً أن التقويم لا يخدم أى أهداف تكوينية، كما أنه لا يستخدم لأجل المساءلة أو لأهداف ختامية أخرى. ومهما يكن، فإنها تستخدم لزيادة الوعى بالأنشطة الاجتماعية، تحفيز السلوك المرغوب لدى الخاضعين للتقويم، أو تعزيز العلاقات العامة. وبغض النظر عن مشاعرنا الشخصية حول استخدام (أو سوء استخدام) التقويم لهذه الغاية، فإننا لانستطيع إهماله. ويمكن أن تكون هذه الوظائف الاجتماعية والنفسية وظائف للتهدئة والتعمية - وذلك بإعطاء الجمهور المستهدف والمواطنين، شعوراً بالأمان عن طريق تبسيط المشكلات الاجتماعية المعقدة، وتحويلها إلى اختيار بين بدائل بسيطة نسبياً. ومن حيث جوانبه الإيجابية، يمكن أن يشجع على حل الصراعات واللجوء إلى التحكيم.

٣- الوظيفة الإدارية لممارسة السلطة:

وهذه الوظيفة للتقويم - غير مألوفة إلى حدٍ ما - وتتمثل فى استخدامه لممارسة السلطة. (Dornbush & Scott, 1975) وفى التنظيمات الرسمية، تشتمل امتيازات الرئيس/المسؤول على تقويم المرؤوسين وليس العكس. وفى حالات كثيرة، قد يقوم شخص فى مركز إدارى بتقويم شخص ما لإظهار سلطته على ذلك الشخص. ويمكن الإشارة إلى هذه بوصفها وظيفة "إدارية" للتقويم. وتشمل الوظائف السياسية أيضاً وضع البرنامج الزمنى وإثارة الحوار حول القضايا الهامة. فهو يشجع إبراز روح المسؤولية والمساءلة، ويمكن أن يشجع مشاركة المواطنين. فمن ناحية، يمكن أن يضفى التقويم الشرعية على برنامج قائم، ومن ناحية أخرى، يمكن أن يبحث عن كبش فداء يلقى على عاتقه اللوم، ويمكن أن يقتل البرامج التى قد تقرر

الأطراف السياسية الفاعلة وضع حدٍّ لها فى المقام الأول .. ويمكن أن يؤدى التقويم بعض الوظائف السياسية الراديكالية أيضاً؛ وذلك بتعزيز وزيادة اهتمامات الجمهور المستهدف بالبرنامج، وفئات العاملين التى لم تكن تبحث لنفسها عن صوت أو كلمة قبل ذلك.

٤- الوظائف الإعلامية:

وظائف التقويم الخاصة بجمع المعلومات واضحة تماماً (هـ.س. بولا، ١٩٩٤م : ٣٤).. فغايتها توفير التغذية الراجعة وتوليد المعلومات والحقائق التى يمكن الاستفادة منها – أى المعلومات التى يمكن استخدامها فى تحسين أداء برامج قائمة ومستمرة.

٥- الوظائف المهنية:

تقوم الوظائف المهنية للتقويم على زيادة التفاهم بشأن وسائل وغايات أى برنامج، وإثبات فعالية أو إخفاق الخطط والإستراتيجيات المستخدمة، واقتراح الإجراءات التصحيحية. وجدير بالذكر أن عمليات التقويم لا تجرى لمجرد تصيد الأخطاء الحادثة فى البرنامج فحسب، ولكن أيضاً لإظهار نقاط القوة والصحة فيه.

٦- الوظائف التنظيمية:

يؤدى التقويم وظائف تنظيمية هامة. وفى أفضل حالاته هنا يساعد المنظمات فى القيام بعملية تجديد تنظيمى من خلال زجها فى دراسة الأهداف والأغراض، وخفض درجة الرضا الذاتى البيروقراطى، وإيضاح الإجراءات التنفيذية النموذجية التى تدفن تحت أكداس الروتين اليومى.

٧- الوظائف التاريخية:

وفى الختام، نجد أن للتقويم وظائف هامة وهى تسجيل وتوثيق الآمال والأحداث والنتائج التى كان من الممكن أن تضيع من الذاكرة الجماعية لولا التقويم.

وقد عبّر بعض المختصين فى التقويم عن تفضيل/أولوية، واضح للوظيفة التكوينية للتقويم، ولكن يبدو أن التصور العام يتمثل فى عدم وجود أدوار "صحيحة" أو "خاطئة" للتقويم، وأنه يمكن للتقويم أن يخدم بروية/عن تصور وتصميم/بتعمّد أكثر من وظيفة واحدة. ومهما يكن،

فإنه يمكن تأدية وظائف مختلفة بطرق متعددة، وبمناهج تقويمية مختلفة. ولذا؛ فإنه من الأهمية بمكان إدراك وجود الوظائف التقويمية المختلفة وتحديد الوظيفة (الوظائف) الخاصة لتقويم معين/واقعى فى مرحلة مبكرة من التخطيط له. (Nevo, 119)

٨- خصائص المقوم الفعال وأدواره:

من أهم خصائص أو مميّزات المنهج التقويمى أنه يعد بحثًا تطبيقيًا. كما أنه يحقق ويضمن الموضوعية، إذ لا يستطيع الباحث أن يغفل أو يتغافل عن بعض المتغيّرات المستقلة والوسيطة والتابعة. وعلاوة على ذلك؛ فإنه يتم إجراء البحث التقويمى فى ظل ظروفه الطبيعية التى يوجد وينفّذ فيها، إذ إن نوعية البرنامج هى التى تحدّد نوع أدوات الحصول على البيانات وطريقة قياسها. وتختلف واجبات ومسؤوليات وسلطات المقوّم تبعًا للدور الذى يقوم به أثناء إجراء عملية التقويم. وقد أصبحت طبيعة دور المقوّم مدار جدل واختلاف بين المتخصصين فى البحث التقويمى. ويتمحور دور المقوّم فى:

١- كونه مسؤولاً عن إصدار أحكام حول ممارسات إدارية بهدف التحسين أو اتخاذ قرار.

٢- يكون أحد أعضاء البرنامج الذى يساعد فى تحسينه وتوجيه إدارته، بحيث يكون مستقلاً عن وحدة البرنامج.

٣- ربما يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات.

٤- بالإضافة إلى القيام بدور المدرّب للمقوّمين المحليين (الموظفين المشرفين على البرنامج).

٥- كما قد يقوم بدور الأخصائى الذى يزوّد صانعى القرارات والسياسات بتقارير ومعلومات تقويمية، أو توصيات (أحكام مهنية) صادرة عن زملاء من المهنة نفسها.

وعلى الرغم من أن الموضوعية الكاملة تعد مطلبًا منهجيًا فى البحوث التقويمية، كما هى الحال فى معظم العلوم الاجتماعية، إلا أنه من المستحيل نفسيًا، أن يفصل البحث نفسه عن عملية التقويم، ولكن يجب أن يظل الباحث مدركًا أن توجهاته وقيمه ينبغى ألاتؤثر بأى شكل من الأشكال على عملية التقويم. وهذا ما يميز النظرة التقليدية القديمة عن المنهج الحديث فى البحث الذى يتميز ببذل جهد مكثف للحفاظ على الموضوعية، ومثل هذه القيم ليس لها مكان فى البحث التقليدى.

ويجب أن يكون لدى الباحث أيضًا معرفة وفهم واسع بمجال المشكلة التى يجب على البرنامج تناولها. وعلى الباحث أن يعرف منهج البحث الرئيس والنظرية التى يستند إليها

هذا البرنامج. وأن يكون مدركًا لنتائج المتغيرات التى يمكن أن تؤثر فى الأفراد والمجموعات. وذلك لأن كل معلومة – مهما صغرت – لها أهمية وتأخذ حيزًا فى الحكم الكلى، كما يجب تقدير كل حقيقة وفكرة وأخذها فى الاعتبار، لأنه كلما عرف الأعضاء فى الفريق المقوّم الحقائق الأساسية والإطار النظرى لمجال المشكلة، فستكون النتيجة النهائية لجهد التقويم أكثر شمولية ودقة. (Moursund, 219)

٩- ما هى المعلومات التى يحتاجها المقوّم:

ما أنواع المعلومات التى ينبغى جمعها فيما يتعلق بكل موضوع فى التقويم؟

بعد أن يتم اختيار الموضوع/الشىء المراد تقويمه، يجب اتخاذ قرار بشأن الجوانب والأبعاد المختلفة للموضوع المراد تقويمه. ويجب جمع المعلومات المتعلقة بهذه الجوانب. وقد ركزت المداخل السابقة إلى حدٍ كبير على النتائج أو المخرجات. وهكذا، لتقويم موضوع تربوى على سبيل المثال (منهاج جديد مثلاً) قد يعنى تقويم نوعية/جودة النتائج المتصلة بأدائه لوظائفه (إنجازات الطلبة مثلاً).

وقد أجريت بعض المحاولات الشائقة قبل ثلاثة عقود من اجل توسيع مجال متغيرات التقويم فى نماذج التقويم المختلفة (Alkin,1969;Stake,1967; Stufflebeam, 1969-1974) ويقترح نموذج ستيلبيم أن يركز التقويم على أربعة متغيرات لكل موضوع يخضع للتقويم، هى: أهدافه وتصميمه، وعملية تنفيذه، ومخرجاته. وحسب هذا المدخل، فإن تقويم مشروع تربوى، على سبيل المثال، سيكون تقييمًا لما يلى: جدارة/أهلية أهداف، وجودة خططه، ومدى تطبيق تلك الخطط، وقيمة مخرجاته.

واقترح (ستيك ،١٩٦٧م) فى نموذجه (counteuance) أن يتم جمع مجموعتين من المعلومات المتعلقة بالموضوع محل التقويم: الوصفية والحكمية/الحاسمة. ويجب أن تركز المجموعة الوصفية على الأغراض/الغايات والملاحظات/الشواهد المتعلقة بالسوابق/للأحداث السالفة/السابقة (الحالات السابقة التى يمكن أن تؤثر فى المخرجات)، والإجراءات (عملية التنفيذ)، والمخرجات. وتتألف المجموعة الحكمية/الحاسمة (Judgemenral) من معايير إصدار الأحكام/الحسم المتعلقة بنفس السوابق والإجراءات والمخرجات.

وقد قام جوبا ولينكولن،١٩٨١م (Guba and Lincoln,1981) بالتوسع فى نموذج التجاوب التربوى الذى قدمه (ستيك ،١٩٧٥م) وتطبيق النموذج الطبيعى، واقترحا أن يعمل المقوّم

على إنتاج خمسة أنواع من المعلومات، هي:

أ - المعلومات الوصفية المتعلقة بموضوع التقويم، وضعه/تركيبه، والظروف المحيطة به.

ب - المعلومات التى تستجيب/المتجاوبة مع اهتمامات الجهات/الجماعات المعينة.

ت - المعلومات عن القضايا المتصلة بالموضوع.

ث - المعلومات عن القيم.

ج - المعلومات عن المعايير المتعلقة بتقييم/بتقدير القيمة/الكفاءة والجدارة. (Nevo,1983:120)

ح - وبناء على ما تقدم، يبدو أن أدبيات التقويم تشير إلى أن دائرة أصناف/مجالات واسعة من المعلومات، يمكن جمعها عن طريق التقويم المتعلق بالموضوع قيد التقويم. ولا ينبغى أن يقيد نفسه فى المجال الضيق للتقويم من ناحية/بخصوص المخرجات أو النتائج. وهذا لا يعنى أن كل تقويم بمفرده يجب أن يقوم دائمًا بجمع كل أنواع المعلومات الممكنة/الميسرة، وإنما يمكن أن تركز على بعضها وفقًا للأولويات المحددة للتقويم أو القيود العملية/الواقعية. (Nevo,1983:121)

١٠- تقويم الأهداف فى البرامج الاجتماعية:

يتمثل الهدف من تقويم البرنامج - كما ذكرنا - فى تحديد ما إذا كان البرنامج أو المشروع قيد التقويم، يلبى المطلوب منه، أو يحقق الأهداف المرجوّة. وللتأكد من هذا الأمر، يجب معرفة وتحديد الهدف مسبقًا. لذا؛ فإن تقويم البرنامج - فى الحقيقة - له مجموعتان من الأهداف: أهداف عملية التقويم نفسها، وأهداف البرنامج الذى سيتم تقويمه. وهناك بعض الباحثين الذين أكدوا على أهمية ثانية للتقويم، تتمثل فى تحديد ما إذا كانت الأهداف الموضوعة واقعية يمكن للبرنامج الاعتماد عليها أم لا .. إضافة إلى مدى دقة هذه الأهداف. وتشير وايس (Weiss) إلى أربع مشكلات رئيسة قد تعترض الباحث عند تحديد الأهداف الحقيقية التى يجب أخذها بالاعتبار فى بحث التقويم، هى:

١- احتمالية غموض أهداف البرنامج الذى يخضع للتقويم وجمودها.

٢- احتمالية عدم استطاعة المقوّم تحديد قائمة شاملة بالأهداف المرجوّة من البرنامج؛ لأن هناك أهدافًا قد لا تكون مشمولة فى قائمة الأهداف الرسمية.

٣- اتسام معظم البرامج بالتعقيد؛ الأمر الذى يصعب معه تحديد كيف تتفاعل الأهداف الثانوية للبرنامج لتشكّل الأهداف الرئيسة.

٤- ضرورة اهتمام البحث الجيد المتكامل، بأسباب حدوث الأشياء ومدى حدوثها، وهذا المظهر النوعى للتقويم يهمل جزئيًا بسبب صعوبة تنفيذه، على الرغم من أنه جزء مهم من عملية التقويم، وأهميته هذه يصعب تجاهلها. وحتى لو تناسبت أسباب حدوث الأشياء ومدى حدوثها؛ فإن مشكلات الأهداف الأخرى ترتبط بأمرين، هما:

أ - اختلاف القيم:

إذ تتشكّل الأهداف على أساس القيم سواء أكانت واضحة أم ضمنية، ومن غير القيم فليس هناك أهداف ولا برنامج. وهذه القيم قد تكون عامة ومحددة. وتظهر الاختلافات فى الأهداف بسبب الاختلافات فى القيم، وربما يؤدى كلٌّ من هذه القيم إلى فكرة مختلفة عن الأهداف الخاصة، والبحث فى هذه الأهداف ليس ذا فائدة ما لم توضّح الفروق بين النوعين.

ب - الخلط بين الأهداف طويلة الأجل والأهداف قصيرة الأجل:

يرتبط بالفروق فى القيم، خلط بين الأهداف بعيدة الأجل والأهداف قصيرة الأجل، فإذا ما تم توضيح الأهداف بشكل محدد وكذلك القيم منذ البداية؛ فعندئذٍ يمكن فهم نجاح البرنامج أو فشله ضمن هذا الإطار المحدد. وكذلك، يجب معرفة أن هناك نوعين من الأهداف يسعى البرنامج إلى تحقيقهما، وهى الأهداف الصريحة والأهداف الضمنية. وعلى الرغم من تشابك هذه الأهداف - الصريحة والضمنية - إلا أن التناقض بينهما يصبح ملموسًا أحيانًا فى إطار الأهداف الشخصية مقابل الأهداف المؤسسية أو كتجسيد لأنساق قيم مختلفة لأشخاص مختلفين. وعند إجراء عملية التقويم، يجب أن يسعى المقوّم إلى معرفة عدد من الأمور عن أهداف البرنامج. هذا بالنسبة لعملية تحديد الأهداف الخاصة بالبرنامج. أما أهداف التقويم نفسه، فيجب تحديدها، إذ إن أهداف التقويم وأهداف البرنامج جانبان متشابهان أحيانًا ولكنهما ليسا متطابقين (Moursund, 1973:216). ولكن عملية تحديد الأهداف يجب أن تسبقها عملية هامة وهى تحديد الحاجات (needs assessment)، أى يجب أن تعرف الحاجة لقيام البرنامج لتفرّق بين ما يوجد وبين ما كان يجب أن يكون. وبعد عملية تحديد الأهداف والاحتياجات، ينبغى تحديد خطط وإستراتيجيات البرنامج التى سيتبعها لتحقيق الأهداف المنشودة ولمعرفة الوسائل التى سيتم بوساطتها تحقيق الأهداف. وجدير بالذكر أن معرفة الخطط والإستراتيجيات ووسائل تنفيذها يعد أمرًا فى غاية الأهمية لمعرفة ما إذا كان البرنامج قد تم تنفيذه بفعالية أم لا.

وفضلاً عن ذلك، فهنالك بعض البرامج التى تتضمن جانباً أخلاقياً؛ فمشروع دراسة التربية الجنسية يشمل جوانب حساسة وأخلاقية قد يرفضها الأشخاص موضوع التجربة. وكذلك تتضمن المشكلات البحثية المتصلة - على سبيل المثال - بإقناع المشاركين، بعمل ما يطلب منهم، وتوفير أدوات البحث وتفريغ البيانات، إلخ.

١١- معايير تقويم البرامج والسياسات:

إن المعايير التى يمكن تبنيها فى عملية التقويم للبرامج والسياسات، عديدة ومتنوعة، وتتجسد أصلا فى تلك الأنواع المختلفة للتقويم، حيث إن اغلب الدراسات التى اهتمت بهذا الموضوع، لم تعتمد فى عملية التقويم على معيار واحد أو مقياس محدد بذاته، وإنما على مجموعة معايير متلازمة، بما يضمن لها استيعاباً كلياً وشمولياً لتقويم برامج السياسة العامة، وبالتالى يجعلها دراسة موضوعية تأخذ بتعددية الأسباب، واختلاف الحالات والظواهر التى ترتبط وتتعلق بالسياسة العامة.

فلقد قدم (إدوارد سوشمان) (Edward Suchman 1967 : 61) المعايير الخمسة الآتية، فى سبيل تقويم نجاح أو فشل البرنامج القائم، ضمن مجال الخدمة العامة، وهى:

١- الجهد الذى يتمثل بكمية ونوعية الأنشطة والعمليات اللازمة التى تتطلبها المدخلات وبرمجتها وتنظيمها.

٢- الإنجاز، الذى يمثل الأداء والنتائج المتحققة عن ذلك الجهد، وينبغى أن يكون الإنجاز أو الأداء يفوق مستوى الجهد.

٣- الكفاءة، التى تمثل تقويم الطرق والخيارات البديلة فى ضوء مفهوم النفقة وعلى أساس منها.

٤- العملية، التى تمثل كيفية آلية عمل البرنامج أو عدم عمله، ولماذا؟ وتتضمن الاهتمام بدراسة المحاور الآتية:

- تحديد الملامح الخفية للبرنامج التى تحدد فاعليته.
- تحليل تباين الفاعلية لدى الناس الذين يسعى البرنامج لخدمتهم.
- تحديد الظروف المحيطة والمصاحبة للتشغيل الأفضل للبرنامج.
- تحديد نطاق وإمكانية التأثيرات المصاحبة للبرنامج.

كما أن (جيروم مورفى) طرح صيغة هامة فى تقويم البرامج والسياسات، من خلال أسئلة مترابطة تدور حول ما يأتى: (الفهداوى، ٢٠٠١م : ٣٢٠)

- حول عمليات البرنامج مثل:

- كيف يعمل البرنامج؟
- ماذا سيحدث فى الحقيقة العملية والواقع الفعلى؟

- حول تحسين البرنامج مثل:

- ما الذى يفسر المشكلات؟
- هل ثمة بدائل أفضل لذلك؟

- حول النتائج المرتبطة بالهدف الذى يتضمنه البرنامج مثل:

- هل يسير البرنامج فى إطار قانونى؟
- هل يفى البرنامج بأهدافه ومتطلباته؟

وقد عزز (مورفى) صيغته فى التقويم بمجموعة أفكار أساسية (الفهداوى، ٢٠٠١م : ٣٢٠)، من أهمها:

١- الوثيقة أو الوثائق التشريعية المنظمة للبرنامج. (الأهداف التى تضمنها البرنامج فى ضوء خبرة التنفيذ).

٢- أن الحكم على نجاح البرنامج، يتم من خلال ظروف البرنامج ذاته، وليس من خلال المعيار الخارجى أو ما يسعى إليه المستفيدون ويتوقعونه فحسب.

٣- يعتمد تقويم تشغيل البرنامج على أبعاد خمسة، هى:

- وضع البرنامج التنظيمى والسياسى.
- الملامح الأساسية للبرنامج من حيث كيفية عمله.
- الأفراد والمؤسسات الاساسية فى البرنامج.
- تطور البرنامج.
- الممارسات المقبولة للبرنامج، فضلاً عن الممارسات الفاعلة فيه.

٤- ينبغى للتقويم أن يهدف الى تطوير البرنامج ومعالجة أسباب الخطأ فيه.

وقدم (ناكامورا وزميله سمالود) (الفهداوى، ٢٠٠١م : ٣٢١) خمسة معايير، يمكن اعتمادها فى إجراء عملية تقويم السياسة العامة، ونتائجها وآثارها، هى:

١- معيار استيعاب هدف السياسة العامة.

٢- معيار الكفاءة.

٣- معيار رضا الناخبين.

٤- معيار مسؤولية التابعين .

٥- معيار صيانة النظام السياسى والحكومى.

وتوسع (سابرو) وطرح مجموعة معايير مماثلة فى عملية تقويم السياسة العامة، للمعايير التى أشرنا إليها، وجاءت أيضًا وفق ترتيب المعايير التى طرحها (وليم دان) (Dunn 1999:407) من حيث اشتمالها على المضامين والمعطيات، وهى:

١- الفاعلية: من حيث القدرة على تحقيق النتائج.

٢- الكفاءة: من حيث قدرة الجهد على تحقيق النتائج وحل المشكلات.

٣- الكفاية: من حيث قدرة الإمكانيات للكلف والمنافع بين مختلف الجماعات.

٤- العدالة: من حيث التوزيع العادل للكلف والمنافع بين مختلف الجماعات.

٥- المسؤولية: من حيث قدرة نتائج السياسة على إشباع الحاجات.

٦- الملاءمة: من حيث النتائج المرغوبة بصورة موضوعية وفعلية وقيمة فضلى.

١٢- مشكلات البحث التقويمى ومعوقاته:

١- المشكلات المنهجية:

وتتمثل فى تلك المشكلات الصعوبات التى تحول دون قيام المقومين بإجراء التقويم الموضوعى، وهى:

- صعوبة تحديد أهداف البرنامج، من قبل صانعى السياسة، مما يجعله عرضة لتفسيرات المقومين ولاختلاف وجهات النظر، لاحقًا.
- صعوبة تحديد المؤشرات حول أداء البرنامج، حيث إن التقويم التقنى يحاول أن يقدم مؤشرات موضوعية صادقة بالإمكان تقديرها وعدها إزاء البرامج الحكومية.

- صعوبة جمع المعلومات وتوافر المستلزمات ومصادر التحكم بها، حيث تسود النظرة إلى اعتبار التقويم او المقومين، على أنهم جهات خارجة عن الوسط الطبيعى للبرنامج، مما يدفع بالمنفذين إلى إخفاء المعلومات والسجلات والدعم المالى والاستفادة من الوقت وتوظيف نتائج الحاسب، وحجبها عن المقومين.

٢- المشكلات اللوجستية:

- يواجه الشخص الذى يريد ان يقوّم البرنامج العام، مشكلة فى تحديد أو معرفة الأهداف المرجوة من ذلك البرنامج. فضلاً عن مشكلة معرفة الجماعات التى يستهدفها ذلك البرنامج، وماهية الآثار المرغوبة؟
- إن الإدارات الحكومية لديها اهتمام قوى لإثبات أن برامجها تتمتع بالقدرة الايجابية فى التأثير، ويسعى الاداريون – وفق تلك النظرة – إلى تقويم البرامج بالشكل الذى يؤكد ذلك الاثر الايجابى فى برامجها.
- تتطلب عملية تقويم البرنامج أموالاً وتسهيلات ووقتًا وأشخاصًا يعملون بانتظام وتفرغ ضمن العملية التقويمية، ومثل هذه الإمكانات، تمثل تكلفة مقتطعة بالأساس من تخصيصات البرنامج الحكومى الذى سيخضع لعملية التقويم.

٣- المشكلات التقويمية المندرجة فى طبيعة السياسة العامة:

وتتمثل فيما يأتى:

- صعوبة تفسير علاقات السبب بالنتيجة، إزاء التغيير الذى تحدثه السياسات العامة، وخصوصاً ضمن مجالات القضايا الاجتماعية والأوضاع الاقتصادية المعقدة.
- صعوبة الحصول على المعلومات المؤكدة، ضمن مجال العلوم الاجتماعية والسياسية، نظراً لتعذر إجراء التقويم التجريبى، من خلال اعتماد جماعة الضبط.
- حصول المقاومة الرسمية من قبل الإدارات الحكومية وعناصرها الوظيفية، إزاء محاولات التقويم الفاعل.
- صعوبة تجميع آثار السياسة العامة، نظراً لسعة اشتمالها على الافراد والجماعات.

٤- المشكلات المتعلقة بنتائج التقويم:

وتتمثل بالمشكلات الآتية:

- المحدودية فى صدق نتائج التقويم، نظراً لتداخل كثير من الصعوبات السابقة فى نطاق مهمة التقويم، مثل: صعوبة ترجمة الأهداف إلى معطيات قابلة للقياس، وتبعثر عمليات البرنامج، والصراعات الخفية بين المقومين ومديرى البرامج.
- اتسام عملية التقويم بمحدودية المعطيات والمنفعة، من خلال تركيزها على المصداقية وعلى تصميم التجارب والنماذج بشكل متزايد، ضمن الأطر الفنية والتحليلية والتفسيرية، دون أخذ النظر بالإمكانية المجتمعية والتطبيقية لتلك النتائج المتوصل إليها، بما من شأنه – مثلاً – مساندة صانعى القرار ودعمهم.
- تواجه نتائج التقويم – فى الغالب – معارضة، بسبب عدم توافقها مع المعتقدات الإدارية والسياسة، مما يولد ضعف الاستجابة السليمة لتلك النتائج نتيجة عدم الكفاءة الإدارية.

٥- المشكلات المتعلقة بالبيئة والمحيط الخارجي:

١- حصول التداخل بين أكثر من منظمتين إداريتين تعنيان ببرنامج تنفيذ السياسة العامة، نظراً لتماثل بعض جوانب الأهداف لديهم.

٢-عدم توفر أو وجود الظروف البيئية والاستقرار والأمان بشكل يتيح للمنظمات الإدارية معرفة أحوالها وواقعها جيداً.

٣- عدم قدرة المنظمات على الحد من احتمالية وقوع الكوارث والأزمات، التى من شأنها عرقلة برامجها واختلاط الأوراق إزاء مستقبلها وموقفها من عملية تقويم السياسة العامة.

٦-المشكلات المتعلقة بالجوانب الأخلاقية:

إن عملية التقويم، تمثل عملاً تخصصياً يصب فى الإطار العام الذى تسعى إليه السياسة العامة، فى سبيل تحقيقها الأهداف المطلوبة، ومثلما تنوء المؤسسات السياسية والمؤسسات الحكومية والمنظمات العامة والأجهزة البيروقراطية، فى كثير من الأحيان، بغياب النزاهة والموضوعية عن سلوكيات العاملين فيها، فإن عملية التقويم هى الأخرى عرضة لمثل تلك المشكلات الأخلاقية، على صعيد عناصرها وعملياتها، بحيث يمكن معه أن يكون التقويم غير نزيه، ولا يتصف بالموضوعية أيضاً.

١٣- مراحل التقويم وتقنياته:

يتطلب التقويم تفاعلاً متواصلاً بين الأفراد المعنيين بالبرنامج، وليس فقط التحليل الإحصائى للبيانات. وينبغى إشعار العاملين فى البرنامج، بدءًا بالمسؤول الأول وانتهاءً بصغار الموظفين المكلفين بالبرنامج، بتقدّم عملية التقويم والاستفسارات حول الإجراءات والمشكلات. وليس من الضرورى أن تكون نتائج التقويم واضحة تمامًا حتى تكون مفيدة. ويمكن الحصول على تقويم أكثر عمقًا للبرنامج بوساطة المعلومات المضافة. وحتى بدون نتائج حاسمة، يقع على عاتق المقوّم مسؤولية تقديم التوصيات حول البرنامج. ويمكن إيجاز الخطوات الرئيسة لإجراء عملية التقويم على النحو الآتى:

- **الخطوة الأولى:** إشراك الأعضاء المباشرين وغير المباشرين المشاركين، أثناء تقويم البرنامج، ويشمل ذلك الأفراد والجماعات المسؤولين، وغيرهم. ويتضمن ذلك تحديد جميع الأفراد الذين يشملهم البرنامج بشكل مباشر أو غير مباشر كمشاركين أو عاملين فى هذا البرنامج.
- **الخطوة الثانية:** بناء نموذج شامل للأهداف العامة والأهداف الخاصة المطلوب تحقيقها وترتيبها بشكل هرمى حسب الأهمية ومن العام إلى الخاص. أى صياغة أهداف النشاط أو البرنامج المراد قياسه، وترجمة هذه الأهداف إلى سلوك يمكن تناقله وتطبيقه، مع بيان وتحديد النتائج المتوقّعة وغير المتوقعة. ويتطلب ذلك أن يبدأ البحث ببيان الأهداف ثم صياغتها على شكل مفاهيم، وترجمة هذه المفاهيم إلى مؤشّرات بحيث تكون قابلة للقياس. وقد قام سوكمان (Suchman) بإعداد قائمة على شكل استبانة تضم عدداً من الأسئلة يتم عن طريقها معرفة ما إذا كان البرنامج قد حقق أهدافه، وتتمثل هذه الأسئلة فيما يلى:

١- ما نوع الأنشطة التى يهتم بها البرنامج؟

٢- من هم المستهدفون بالبرنامج؛ أى سواء كانوا أفراداً أو مجموعات صغيرة أو المجتمع بمجمله؟

٣- ما الفترة الزمنية المحددة؟

٤- هل البرنامج مهتم بالتغيير أم بالتثبيت؟

٥- هل أهداف البرنامج متعددة أم واحدة؟

٦- ما أهمية نتائج البرنامج، وهل يجب أن يحقق الهدف كلياً أم جزئياً؟

٧- ما الوسائل المتبعة للوصول إلى الأهداف؟

كما أن هناك عدداً من الوسائل التى يمكن عن طريقها معرفة ما إذا كان البرنامج قد حقق أهدافه أم لا، هى:

١- العودة إلى الذين يتلقون الخدمات.

٢- العودة إلى الذين يقدمون الخدمات.

٣- العودة إلى المجتمع بمجمله.

وتعد عملية تحديد الأهداف من الخطوات الأساسية فى عملية التقويم لأى برنامج. ويعنى ذلك تحديد ما إذا كان البرنامج قد حقق هدفه الذى قام من أجله أم لا. وتتطلب عملية تحديد الأهداف ما يلى:

١- تحديد الأهداف المنوى تحقيقها.

٢- تحديد كيف يمكن تحقيقها وإنجازها.

٣- البحث فيما إذا كانت قد حققت أم لا.

وتتطلب معرفة الأهداف الاسترشاد بمصادر عدة، يتمثل أهمها فيما يلى:

١- الفريق الذى يعمل فى البرنامج.

٢- زبائن البرنامج والمستفيدون منه، وذلك بسؤالهم عما يتوقعون من البرنامج.

٣- التعرف على الجهات التى تدعم البرنامج وتموله.

٤- المنشورات والوثائق المتوافرة للبرنامج، ومقارنة ما يعمل فى البرنامج على تحقيقه ببيان الأهداف الذى يحتوى عليه البرنامج.

وقد يواجه الباحث بعض المشكلات فى سعيه لمعرفة وتحديد الأهداف، يتمثل أهمها فيما يلى:

١- قد تكون أهداف البرنامج غامضة ومبهمة تماماً.

٢- معظم البرامج ذات أهداف كثيرة، ويتفرع منها أهداف أخرى (subgoals) يصعب الإلمام بها.

٣- قد يهدف البرنامج إلى أهداف غير واردة ضمن الأهداف الرسمية.وقد تبدو هذه الطريقة سهلة بالنسبة للبحوث الوصفية أو التجريبية، إلا أنها يمكن أن تكون معقّدة وصعبة للغاية فى البحث التقويمى، وذلك نظراً لأن الباحث يواجه برامج ونشاطات متنوعة، وتتضح صعوبتها فيما إذا لم يكن لدى الباحث خبرات كافية عن تلك

البرامج وتقويمها، حيث نلاحظ أحيانًا أن أهداف هذه البرامج تكون غير واضحة، وعليه؛ يحتاج الباحث إلى جهد عقلى ووقت كبير لإنجاز ذلك.

– **الخطوة الثالثة:** تحديد المتغيرات التابعة: إذ على الباحث تحديد ماهية نتائج البرنامج المراد تقويمه. وتمثل المتغيرات التابعة المخرجات التى نسعى إلى تقويمها، لذا يجب أن يكون لدى الباحث القدرة على قياس هذه المخرجات.

– **الخطوة الرابعة:** تحديد المتغيرات المستقلة التى تمثل المدخلات فى البرنامج وما يرافقها من تدخلات اجتماعية.

– **الخطوة الخامسة:** صياغة الأهداف السلوكية بطريقة يسهل فهمها وتطبيقها، والقيام بمراقبة السلوك خلال فترات زمنية عن طريق الاختبارات والمقاييس المعنية بجمع البيانات، وتسجيل الملاحظات المستمدة من عملية الاختبار لقياس التغيرات السلوكية التى لها أهمية وعلاقة بالأهداف المرسومة.

– **الخطوة السادسة:** تطوير الأدوات والوسائل الضرورية لقياس مدى قوة التأثير للبرنامج الذى يعمل فى إطار الأهداف المحددة له، وتشمل الإستراتيجيات والأنشطة المتبعة.

– **الخطوة السابعة:** تصميم البحث وبيان المعايير التى يعتمد عليها لبيان مدى فعالية البرنامج فى تحقيق الأهداف أو عدم تحقيقها، والانتباه إلى وجود المجموعات الضابطة أو بدائل لها. أى تحديد منهج البحث الذى سيتم استخدامه فى البرنامج المراد تقويمه. وإذا كان المنهج المتبع هو المنهج التجريبى؛ فيجب تحديد المجموعات التجريبية والضابطة بدقة، وفى حالة استخدام منهج المسح، فعلى الباحث الأخذ بالاعتبار المتغيرات الدخيلة التى يمكن أن تكون بين المتغيرات المستقلة والتابعة، ومن ثم يمكن أن تؤثر فى العلاقة بين المدخلات والمخرجات.

– **الخطوة الثامنة:** وضع مؤشرات لقياس هذا النشاط أو البرنامج أو الأدوات والمقاييس وتطبيقها؛ أى قياس المتغيرات بدقة وتقنينها، وبيان احتمالات خطأ القياس وتقليل احتمالات الخطأ فى اختيار العينة أو الخطأ الناتج عن التحيّز فى المقابلات.

– **الخطوة التاسعة:** بيان وتحديد المؤشرات المستخدمة فى تقويم فعالية البرنامج بشكل واقعى فى درجة تحقيقه للأهداف التى قام من أجلها. وهنا، يواجه الباحث مشكلة، وذلك لأن معظم الأنشطة والبرامج فى العمل الاجتماعى تهدف – فى العادة – إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، الأمر الذى قد تكون معه الدرجة لتحقيق هدف ما، متباينة عن الدرجة فى الهدف الآخر.

- **الخطوة العاشرة:** تحديد مدى النجاح أو الفشل فى قدرة البرنامج على تحقيق أهدافه، وذلك عن طريق فهم النتائج وتفسيرها؛ أى فهم الفعالية. وفى حالة ثبوت نجاح البرنامج، فيجب تطبيقه على جماعات أخرى، وذلك باعتباره نموذجاً للعمل الاجتماعى. أما إذا ثبت فشل البرنامج، فيجب بيان الأسباب الكامنة وراء الفشل، وذلك لتجنّب هذه الأسباب فى البرامج المستقبلية.
- **الخطوة الحادية العاشرة:** جمع البيانات وتحليلها عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- **الخطوة الثانية عشرة:** تفسير البيانات والمعلومات وفق معايير محددة، واستخلاص النتائج التى تلقى الضوء على تأثيرات البرنامج، ومطابقة النتائج مع الأهداف (كمقياس) لقياس مدى فعالية البرنامج فى تحقيقه الأهداف المرجوّة من خلال المخرجات الناتجة.
- **الخطوة الثالثة عشرة:** اقتراح التوصيات التى تمثّل قاعدة من المعلومات التى يستند إليها فى الوصول إلى قرارات محددة تضع أسساً للتنفيذ أو إجراء التعديلات لمراجعة الأهداف العامة والخاصة من أجل التعرف على التحسينات، أو التوصية باستمرار، أو تعديل، أو إلغاء البرنامج أو السياسة قيد التقويم.

١٤- أنواع البحوث التقويمية:

أ- أنواع تقويم البرامج والسياسات:

هناك أنواع متنوعة من تقويم البرامج والسياسات. ويتم تحديد اختيار النوع عن طريق التساؤلات المطروحة. (Posavac & Carey, 1992) وسيتم التركيز هنا على خمسة أنواع من التقويم، هى: تقويم الاحتياجات، وتقويم العمليات، وتقويم التأثيرات/النتائج، وتقويم التقويم، وتقويم الاستخدام.

١- **تقويم الاحتياجات:** يقول كيميل (United way of America, 1982 : 9) إن تقويم الاحتياجات يعنى تقدير، تقويم، حالة يكون فيها شئ ضرورى أو مرغوب أو مطلوب. أما بورز فقد عرفها على أنها "العملية المنهجية لتقويم الاحتياجات التى تشمل إجراءات محددة لتحديد الاحتياجات ووضع الأولويات وربطها ببرامج التعليم فى المجتمع وبصورة مستمرة".

٢- **تقويم العمليات:** يأتى تقويم العمليات كخطوة فى عملية تنفيذ البرنامج (Halachmi, 1992). ويركّز – فى الدرجة الأولى – على الطرق التى قد يكون تنفيذ البرنامج فيها ذا طبيعة إدارية. ويناقش بينجهام وفيلبنجر (Bingham & Felbinger, 1989) مستويين لتقويم العمليات يركز المستوى الأول منهما على مراقبة المهمات اليومية للكشف عن المشكلات الإدارية أو للتثبت من عدم حدوثها(حدوث أى منها). وتتضمن التساؤلات التى يتم أخذها بالاعتبار على هذا المستوى: "هل حظى الموظفون بتدريب كاف للقيام بمسؤولياتهم؟" أو "هل يتلاءم عبء العمل المحدد للموظفين مع ما هو مخطط له؟" ويهتم المستوى الثانى لتقويم العمليات بالمستفيدين من البرنامج. وتشتمل نوعية الأسئلة التى تقتضى الإجابة عنها على هذا المستوى: "هل يستميل البرنامج عدداً كافياً من المستفيدين؟" أو "هل المستفيدون راضون عن الخدمة المقدمة من البرنامج؟"

٣- **تقويم التأثيرات (النتائج):** يركز هذا النوع من التقويم على النتائج النهائية لأنشطة البرنامج. ويميّز بينجهام وفيلبنجر (Bingham & Felbinger, 1989) نوعين من تقويم النتائج يتمثل أولهما فى "تقويم المخرجات" والذى يحسب المخرجات بعد أن يكون قد تم تشغيل (سريان مفعول) البرنامج. والهدف الرئيس لتقويم المخرجات هو تقييم الأداء السابق لبرنامج ما، أى؛ "هل يتم تحقيق أهداف البرنامج؟" ويشير هلاكمى (Halachmi, 1992) إلى أن تقويم المخرجات ببساطة هو كون أهداف البرنامج قيد الإنجاز، ويمكن تكوين فكرة عن النتائج نظراً لكونها تتمحور حول المخرجات. وتساعد – عادة – نتائج تقويم المخرجات الإداريين، فى أن يقرروا إما الاستمرار، أو التوسع، أو إلغاء البرامج القائمة. ويتعلق النوع الثانى من تقويم المخرجات بقياس الفعالية. ويقدّم هذا النوع إجابات لتساؤلات، مثل: "هل يعدّ البرنامج فعالاً من حيث التكلفة؟" أو "ماذا عساه يحدث للجهات المستهدفة لو لم يتم تنفيذ البرنامج؟"

٤- **تقويم التقويم:** يحاول هذا النوع من التقويم أن يدمج نتائج البحوث التقويمية. ويستخدم الأدبيات لتحديد ما تم تعلمه عن برنامج ما. إذ يعالج تقويم التقويم التقويمات المتوافرة لإبراز نقاط الالتقاء بينها فيما يتعلق بالنتائج، والمقاييس، والتوجهات. والسمة الأهم فى تقويم التقويم تتمثل فى كونها ممارسات نوعية.

ويعتمد المقومون على أحكامهم الشخصية فى الإشارة إلى أوجه التشابه فى الأدبيات المستعرضة وتفسير نتائج التقويمات. (Posavac & Carey, 1992:12)

٥- **تقويم الاستخدام:** يعد مايكل باتون (Michael Patton) مبتكر هذا النوع من التقويم. وتهتم البحوث التقويمية المركّزة على الاستخدام، بمدى "الاستفادة" من مخرجات التقويم. فهى مدفوعة بالاستخدام؛ وتتطلب تحديد صانعى القرار ومستخدمى المعلومات. إذ يطلب من هؤلاء الناس أن يحددوا التساؤلات التى يجب أن يطرحها المقومون. وتعكس هذه التساؤلات مصالح صانعى القرار، وتصبح "بؤرة" التقويم. ويستند اشتمال مالكى الأسهم فى البحوث التقويمية إلى فلسفة مفادها أنه إذا تم طرح أسئلة خاطئة من جانب المقوّمين، حينئذ لن يؤدى بهم الأمر إلى إنتاج معلومات سيتم استخدامها. (Patton, 1987)

وفضلاً عن هذه الأنواع إلا أن الأدبيات تميل إلى تقسيم التقويم إلى عدة أشكال ومحاور تعتمد على غرض التقويم أو ظرفه أو القائمين عليه ومن هذه الأنواع ما يلى:

١- التقويم بالمشاركة والتقويم التعاونى والتقويم الجماعى:

أدت القيم المتمحورة حول عامة الأشخاص، السائدة فى أيامنا هذه إلى وضع الأسس النظرية لما أصبح متعارفًا على تسميته بالتقويم بالمشاركة Participatory evaluation وعلى تنفيذه. ويقصد بالتقويم بالمشاركة فى الأصل، ذلك التقويم الذى لا يقوم به خبير خارجى فى عزلة كاملة عن الناس يرتدى خلاله ما يزعم أنه لأداء الموضوعية. ولكن التقويم الذى يتولاه أصحاب المصلحة المعنيون جميعًا فى مشاركة بعضهم مع البعض، إذ يقوم كل المعنيين مباشرة وبخاصة الدارسون والمشاركون فى أنشطة البرنامج معًا بوضع لبنات المعانى التى يقصدونها والتحدث نيابة عن أنفسهم وبلغتهم الخاصة .. أما التقويم التعاونى Collaborative evaluation فهو اسم تقويمى آخر مشابه بقدر ما. وأخيرًا، فإن عمليات التقويم الجماعى Collective evaluation للعمليات والأحداث الهامة قد أُجريت خلال التجمعات الكبيرة أثناء الحلقات الدراسية أو خلال التجمعات الهائلة التى تحدث فى صالات الاجتماعات الكبرى أو الملاعب الرياضية، وتقدم شاهداً على الكيفية التى يرى بها الناس مدى التقدم فى برنامج ما ومدى تأثيره فى حياتهم اليومية. (Scriven, 1991:169)

٢- التقويم التكوينى والتقويم النهائى:

ثبت أن مفهومى التقويم: "التكوينى" والتقويم "النهائى" بالصورة التى أدخلهما بها مايكل سيكريفين، أصبحا اثنين من أكثر المفاهيم استخداماً وشيوعاً عند مناقشة قضية التقويم .. وكلا المفهومين سهل الفهم، فالتقويم التكوينى هو التقويم الذى يجرى على منتج منهاجى أو برنامج ما أثناء عملية تكون هذا المنتج أو البرنامج ذاتها .. ويكون التركيز على العملية .. ويمكن استخدام المعلومات المتولدة فى تحسين المنهاج الجارى وضعه أو تجويد البرنامج أثناء فترة تنفيذه. أما التقويم النهائى فيعنى تقديم صورة مجملة لشيء أنجز وتم، ويحدث فى نهاية برنامج لمحو الأمية أو فى ختام مرحلة من مراحل تطوير منهج فى إطار البرنامج.

وتكشف الأدبيات المتصلة بتقويم البرامج عن فرق بين هذين النوعين من التقويم: التكوينى والإجمالى. فمن ناحية، يتم تصميم التقويمات التكوينية للمساعدة فى تشكيل البرامج. فهى تقدّم معلومات لتحسين البرامج إبان مراحل التطوير؛ بمعنى أنها يمكن أن "تقوى الخطط المتصلة بالخدمات أو تقديمها، ورفع مخرجات البرامج، أو لزيادة كفاءة الخدمات". (Posavac & Carey, 1992:12) وإجمالاً، يتم إجراؤها للموظفين العاملين فى البرامج "بقصد التحسين" . (Scriven, 1991:169) ومن ناحية أخرى، تقدم التقويمات الإجمالية معلومات للحكم على قيمة أو جدارة برنامج قائم. وتساعد الإداريين فى اتخاذ قرار حول برنامج ما: من حيث مباشرته، أو استمراريته، أو توسيعه، أو إلغائه. وتجرى هذه التقويمات عادة بعد استكمال البرامج، وذلك لمنفعة بعض الجهات المعنية خارج إطار البرامج، مثل: المؤسسات الداعمة أو مكاتب المراقبة. (Scriven, 1991) وبوصفه للاختلاف بين التقويم التكوينى والتقويم الإجمالى، أشار (Robert Stake) إلى أنه "عندما يتذوّق الطاهى الحساء، فهذا يعنى التقويم التكوينى". (موثق فى 169 : Scriven, 1991) ويرى فريق من المقومين أن هذا التفريق لا يتم بهذه السهولة فى تقويمات المشكلات الاجتماعية المستمرة. وقد تعزى هذه الصعوبة إلى حقائق واقعية مفادها أن البرامج الاجتماعية تتغير أو تنمو باستمرار، وأن الأحكام المتصلة بالقيمة أو الجدارة تصدر دائماً – إلى درجة كبيرة – بقصد تحسين البرنامج. (Weiss, 1972) وعليه، فيرى (Franklin & Thrasher, 1976 : 101) أن تقويمات البرامج الاجتماعية لا يمكن تصنيفها بكونها إما تكوينية أو إجمالية. والأكثر ملاءمة، أن تكون تقويمات البرامج الاجتماعية

إجمالية – توجيهية؛ بمعنى، "أن يتم تحديد قيمة أو جدارة البرنامج، إضافة إلى تقديم المعلومات لغايات التحسين."(٣)

٣- التقويم بالأهداف والتقويم بالمهام:

إن أهداف التقويم دائمًا تتصل بالحصول على المعلومات ... فرجال التقويم يبذلون الجهد لجمع معلومات يمكن الاستفادة منها. بيد أن المرء قد يحتاج إلى معلومات يمكن الاستفادة منها حول بيئة البرنامج أو حول نوعية المدخلات التى تضخ فى البرنامج أو حول عمليات التعليم والتنظيم أو حول المخرجات والنتائج. كذلك يمكن أن يكون القصد هو التعديل والتحسين أو المقارنة، أو اتخاذ القرارات بشأن مواصلة أو إنهاء برامج التنمية أو التدريب.

---

(٣) أما من حيث الخطوات فيمكن القول ان الفرق بين التقويم التكوينى مقابل التقويم الإجمالى هو ما يلى:

١- خطوات عملية تقويم الصيرورة: (Process Evaluation)

١- تحديد وحصر جميع الأفراد الذين يشملهم البرنامج بشكل مباشر أو غير مباشر.

٢- حصر وترتيب الأهداف العامة والخاصة المرجو تحقيقها فى البرنامج حسب الأهمية.

٣- صياغة الأهداف من خلال مفهومات ومصطلحات يمكن قياسها (إذا تطلب الأمر).

٤- تحديد الأساليب والطرق التى سيتم استخدامها فى مراحل التنفيذ للبرنامج (Process).

٥- جمع البيانات (مراقبة المراحل المختلفة مع تثبيت المتغيرات الخارجية كعامل للزمن ... إلخ).

٦- تحليل البيانات.

٧- وضع النتائج والتوصيات. (Isaac and Michael 1981pp.15-16)

٢- خطوات تقويم النتائج: (Out come Evaluation)

١- تحديد وحصر جميع الأفراد الذين يشملهم البرنامج بشكل مباشر أو غير مباشر.

٢- تحديد الأهداف العامة والأهداف الخاصة التى يسعى البرنامج لتحقيقها وترتيبها حسب الأولوية.

٣- وضع الأهداف ضمن مفهومات ومصطلحات يمكن قياسها (إذا تطلب الأمر).

٤- تحديد النتائج (المخرجات) بعد القيام بتثبيت المتغيرات الخارجية من خلال اختيار عينة ضابطة، عينة تجريبية، أو القيام بقياس قبلى وقياس بعدى pre-post Test.

٥- مقابلة النتائج مع الأهداف (كمقياس) لقياس مدى فاعلية البرنامج فى تحقيقه للأهداف المرجوة من خلال المخرجات الناتجة (تحليل البيانات).

٦ – وضع النتائج والتوصيات. (Isaac and Michael 1981 : 15-16)

٤- التقويم من ناحية التوقيت:

ويشمل ما يلى:

١- التقويم التمهيدى Initial Evaluation حيث تتم عملية التقويم قبل تنفيذ البرنامج للحصول على معلومات تتعلق بالبرنامج موضوع التقويم.

٢- تقويم العملية Formative Evaluation (Processes): وهو التقويم الذى يتم أثناء القيام بتنفيذ البرنامج، وذلك بهدف إعادة تشكيل المعلومات والأهداف.. ويركز على العمليات اكثر من تركيزه على النتائج، وهو أسلوب نوعى.

٣- تقويم المتابعة Summative Evaluation: وهو التقويم الذى يستمر باستمرار تنفيذ البرنامج، حيث يتم متابعة النتائج ومطابقتها بالأهداف المرجو تحقيقها. وهذا النوع من التقويم يقابل بدوره تقويم المخرجات Outcome Evaluation ويعد هذا النوع من أنواع التقويم مهماً نظراً لقيامه بتوفير المعلومات التى تتجه باتجاه ما يسمى بالتغذية العكسية Feedback التى تقوم بشكل مباشر بعملية التقويم من خلال الاستمرار، التحليل أو إلغاء البرنامج، فتقويم المتابعة يمدنا بالحكم الذى يقرر مصير البرنامج المقوم.

٤- التقويم الختامى (النهائى): ويلخص هذا النوع نتائج البرنامج بعد انتهائه، وتتمثل وظيفته فى معرفة ما إذا كان الناتج النهائى يحقق الهدف الذى وضع البرنامج من أجله.

٥- التقويم حيث الجهة القائمة عليه وأسلوبه:

- التقويم الرسمى.
- التقويم غير الرسمى.

٦- التقويم حسب نوع البيانات:

- تقويم كمى.
- تقويم نوعى.

٧- التقويم حسب القائمين عليه:

- تقويم داخلى: أى من الذين يقومون به من داخل البرنامج.
- تقويم خارجى.

٨- التقويم حسب الامتداد المكانى:

- التقويم الشامل.
- التقويم المحلى.

٩- التقويم حسب طبيعة معالجة البيانات:

- تقويم وصفى.
- تقويم مقارن.
- تقويم تحليلى

ب - نماذج تقويم البرامج:

بصفة عامة، يعد الأنموذج جزءًا من النظرية. وفيما يتعلق بتقويم البرامج، يعد الأنموذج وصفًا دقيقًا للبرنامج المراد دراسته (Franklin & Thrasher, 1976) ويرى(Scriven, 1991) أن نماذج التقويم - غالبًا - وببساطة، هى مجازات لغوية لصياغة المفاهيم المتصلة بنموذج منهجى للتقويم. وتساعد هذه المجازات المقومين فى معالجة تعقيدات البرامج عن طريق تقليص وتحديد المتغيرات التى سيتم دراستها (House, 1983). وقد تم عرض عدد من النماذج المختلفة لتوجيه عمليات تخطيط وتنفيذ تقويم البرامج. ولأغراض هذا الكتاب، سيتم مناقشة عدة نماذج، هى على النحو التالى:

١- النموذج القائم على الهدف: نموذج التقويم بالأهداف:

يرتبط نموذج التقويم بالأهداف باسم رالف تايلور. وربما كان هذا النموذج هو أقدم نماذج التقويم المتاحة لقارئ. ويسعى التقويم الذى يجرى وفق هذا النموذج إلى إجراء مقارنات بين النتائج المستهدفة والنتائج الفعلية، وبمعنى آخر يجرى اختيار الأطفال أو الكبار المشاركين فى برنامج ما أو مشروع ما للتأكد مما إذا كانت الأهداف المتصلة باكتساب طرق جديدة للتفكير والمشاعر والفعل قد أنجزت من عدمه، ومن ناحية عملية يصبح التقويم معادلاً للاختبار.

يتضمن هذا النموذج النتائج المقصودة (الأهداف الرسمية) من البرنامج التى تؤثر بشكل عالٍ فى تحديد درجة إنجاز البرنامج لهذه الأهداف. (Franklin &Thrasher, 1976)

إذ يعمل المقومون مع طاقم الموظفين على تحديد أهداف البرنامج بشكل جلى/لا لبس فيه، ثم يتم قياس درجة تحقيق هذه الأهداف. (Posavac & Carey, 1992) وتستخدم الأهداف بوصفها معايير للجدارة. وباعتماد هذا المدخل، يصبح تركيز المقوّمين على الأهداف المعلنة، وهكذا، يتم إغفال التعمق فى/استخراج الحقائق الجوهرية التى تحدد الجدارة. وقد أغفلوا دراسة: لماذا تنجح أو تفشل البرامج، والأخذ بالاعتبار أى تأثيرات جانبية إيجابية أو سلبية للبرنامج. ويعتقد (Scriven, 1991) أنه ما دامت الأهداف ليس لها أى علاقة على الإطلاق بالجدارة، فإن التقويم القائم على الهدف هو شكل من مراقبة الإدارة، وهكذا، فإنه تقويم موجّه نحو الإدارة.

تعقيب:

بيد أن هناك عيوباً خطيرة فى هذا النموذج؛ ذلك أن المعلومات التى تتولد عن الاختبارات تكون أضيق من أن تشكل أساساً سليماً وشاملاً للحكم على ميزة أو جدوى البرنامج بأكمله، والمعلومات المتولدة من خلال هذا النموذج معلومات نهائية. وبذلك تكون فائدتها المباشرة ضئيلة بالنسبة لهدف تحسين البرنامج.

٢- النموذج الخالى من الهدف (التقويم دون التقيد بالأهداف):

ابتكر فكرة التقويم دون التقيد بالأهداف مايكل سكريفين. (Scriven, 1991:180) .. ويوضح أننا عند تركيزنا على الأهداف المعلنة، يصبح سعينا مركزاً وبالكامل على كشف التأثيرات المقصودة؛ أى الآثار التى أردنا أن نحدثها فى إطار الأهداف المتفق عليها للبرنامج. وأصبح هذا التركيز محدداً لغايات محدودة إلى درجة كثيراً ما كنا نبنى معها نفقاً نحصر فيه رؤيتنا ونبحث خلاله عن دليل على التأثيرات المقصودة دون أن نرى شيئاً سواها.

ويرى أننا ينبغى أن نفتش عن التأثيرات الحقيقية للبرامج؛ أى التأثيرات التى تكون قد حدثت بالفعل سواء أكانت مقصودة أم غير مقصودة. ويعتقد أنه بالإمكان تحقيق ذلك لو أننا وضعنا تصوراً لتقويم متحرر من الأهداف. (Scriven, 1991:180) لا يرتبط بالأهداف المعلنة للبرامج. وحينذاك يمكن الجمع بين النتائج المتحصلة من التقويم بالأهداف والتقويم غير المتقيد بالأهداف فى أى برنامج " والواقع أن سكريفين مهتم جداً بالتقويم النهائى، وبالمقارنات التى يمكن أن يفيد منها المستهلكون.. كما أنه يرى ان نجرى المزيد والمزيد من عمليات تقويم العاملين (بمعنى تقويم المعلمين الميدانيين ..) إلخ وأن نجعل الناس يشعرون بالمساءلة..

تعقيب:

ويؤكد هذا الأنموذج أن المقوّمين يؤدون وظائفهم بطريقة أفضل فى حالة عدم معرفتهم الأهداف الرسمية للبرنامج. ويقوم المقومون بإجراء التقويم الخالى من الهدف بقصد الملاحظة ومن ثم استكشاف كيفية سير البرنامج فى الواقع. إذ يقومون بدراسة البرنامج، والموظفين، والمستفيدين، والبيئة، والسجلات، لاستكشاف جميع التأثيرات الإيجابية والسلبية المقترنة بالبرنامج. ويتم تحديد جدارة البرنامج بناءً على ربط تأثيرات البرنامج بالحاجات الخاصة بالجمهور المستهدف، بدلاً من أهداف البرنامج. (Scriven, 1991 :180) لذا، فإن التقويم الخالى من الهدف يعد تقويماً موجهاً نحو المستهلك.

٣- نموذج الصندوق الأسود:

يتناول هذا النموذج من التقويم فقط مخرجات البرنامج دون الالتفات إلى مراقبة الأعمال الداخلية للبرنامج. ويقدم هذا النموذج فى كثير من الأحيان تقويمًا موجزاً مختصراً ولا يعرض أى اقتراحات للتحسين أو لتحديد مسببات المشكلات. وفى أغلب الأحيان، يعرض/يقدم تقويم الصندوق الأسود كل ما يحتاج إليه الإداريون بأدق التفاصيل (Posavac & Carey, 1992).

تعقيب:

ويرى (Scriven, 1991:74) أن تقويم الصندوق الأسود يقدم " فى أغلب الأحيان كل ما يحتاج إليه ويكون ذا قيمة عالية وهو كذلك أكثر صدقًا من أى تقويم تحليلى يمكن أن ينجز فى المدة الزمنية المتاحة نفسها، وبنفس الموظفين، وبنفس الميزانية."

٤- نموذج المساءلة:

يركز هذا النموذج على تقويم فعالية – التكلفة لإلزام مديرى البرنامج بمسؤولياتهم عن أعمالهم. إذ ينبغى توضيح كيفية صرف الموارد المالية/الأموال وتبريرها وفقًا لما يتعلق بالخدمات المحددة للجمهور المستهدف. وتمثل هذه الخدمات المحددة مخرجات قيمة أو أهداف البرنامج التى تم تفويضها عندما تم تمويل البرنامج.

تعقيب:

ولتقويم البرنامج، يجب أن يكون لدى المقوّمون مقاييس صادقة ومحددة. ولا بد أن يتم اختيار وتطبيق هذه المقاييس بحذر إذا ما تم تنفيذ المساءلة بحق (وضع المساءلة موضع التنفيذ بشكل صحيح). (Scriven, 1991; Dunn, 1994)

٥- النموذج الطبيعي:

يقلل هذا النموذج من استخدام النموذج العلمى. ويستند إلى فلسفة مفادها أن "الحقيقة" مفسرة اجتماعياً، وأنه توجد هناك حقائق متعددة. ويدخل المقوّمون فى البيئة بدون أية أفكار مسبقة عن البرنامج؛ واستناداً إلى ملاحظاتهم، يسعون إلى "فهم" واقع البرنامج كما هو عليه. (Gubla & Lincoln, 1981)

تعقيب:

ويحرر هذا النموذج الطبيعى المقوّمين من أى التزام لأى منظور أو إطار نظرى أحادى. ويؤكد على التفاعل بين المقومين والمبحوثين، ويركز على استخدام عدد من المنظورات، والمجازات، والتجانس، والمعانى، وغزارة الأوصاف.

٦- النموذج الموجّه نحو اتخاذ القرارات:

يتطلب هذا النموذج من المقومين عدم تنظيم جهودهم حول الأهداف والغايات، بل حول القرارات التى ينبغى اتخاذها. (House, 1983) وفى هذه الحالة، يتمثل هدف التقويم فى تزويد المعلومات لاتخاذ قرارات محددة. ويشير (Guba, & Lincoln, 1981) إلى أن هذا النموذج يتضمن ثلاثة عناصر مختلفة: التخطيط، والحصول على المعلومات، والتطبيق. ويتضمن التخطيط التفاعل المباشر بين مديرى البرنامج لتحديد المعلومات التى سيحتاجون إليها.

تعقيب:

ويهتم الاستقصاء بالجزء الفنى للتقويم، ويتضمن الجمع المادى للمعلومات وتحليلها. ويتضمن التطبيق توفير نتائج التحليل لمديرى البرامج بطرق ستؤدى إلى اتخاذ قراراتهم بصورة أكثر عقلانية.

٧- نموذج الـ CIPP: (التقويم الشامل):

التقويم من حيث التوقيت، الذى يقابل التقويم بأسلوب الأنظمة، نجده كنموذج منفصل يسمى نموذج CIPP وتدل رموزه على أربعة مفاهيم تعد مبادئ أسلوب الأنظمة هى:

Context : المحتوى	Conceptualization/design of	Comprehensive evaluqation
Input : المدخلات	intervention	
Processes : العمليات	Monitoring or program	
	implementation and	
	accountability	
	Assessment of program utility	
Product : المخرجات		

يهدف هذا النموذج إلى توفير قاعدة من المعلومات لصنع القرارات خلال تحليل أنظمة التغيير المخطط له، ويخدم التقويم من خلال نموذج الـ CIPP أربعة أنوا ع من القرارات الواجب اتخاذها: Isaac and Michael,1981:

١- قرارات التخطيط Planning Decisions: وهى القرارات التى تختص وتؤثر فى اختيار الأهداف.

٢- قرارات البناء Structuring Decisions: وهى القرارات التى تؤكد وتحدد الإستراتيجيات والتصاميم الإجرائية لتحقيق الأهداف التى تم استنباطها من قرارات التخطيط.

٣- قرارات التنفيذ Implementing Decisions: وهى القرارات التى توفر وسائل التنفيذ لتنفيذ الإستراتيجيات والمناهج والتصاميم التى تم اختيارها سابقًا.

٤- قرارات التغذية العكسية Recycling Decisions: وهى القرارات التى تحدد استمرارية تعديل أو إلغاء النشاط أو حتى البرنامج نفسه وتعتمد أنوا ع القرارات التى تتخذ خلال نموذج الـ CIPP على أربعة أنوا ع من التقويم هى:

١) تقويم المحتوى Context Evaluation: ويوفر المعلومات الخاصة بالاحتياجات التى من خلالها تتشكل الأهداف.

٢) تقويم المدخلات Input Evaluation: ويوفر المعلومات حول نقاط القوة ونقاط الضعف للإستراتيجيات والتصاميم البديلة لإشباع أهداف معينة.

٣) تقويم العملية Process Evaluation: ويوفر المعلومات لمراقبة الإجراءات والإستراتيجيات المختارة خلال تنفيذها حتى يتم الحفاظ على نقاط القوة وإزالة نقاط الضعف.

٤) تقويم المخرجات (المنتجات) Product Evaluation: ويقدم معلومات تبين إلى أى مدى تم تحقيق الأهداف وتقرر ما إذا كانت الإستراتيجيات، الإجراءات والمناهج، قد طبقت بشكل صحيح لتقرير إلغاء الأهداف، تعديلها أو الاستمرار بها كما هى عليه.

تعقيب:

يسمح هذا النموذج بالإجابة عن أربعة أسئلة هى: أى الأهداف يجب تحقيقها؟ Context وأى الإستراتيجيات والوسائل يجب اتباعها؟ Input وما مدى كفاءة عمل هذه الإستراتيجيات والإجراءات؟ Process وما مدى فاعلية تحقيق الموضوعات والأهداف؟ Product.

٨- وجه التقويم:

يرتبط نموذج وجه التقويم باسم روبرت أ. ستيك. وأطلق عليه هذا الاسم؛ لأن ستيك تحدث عن وجهين للتقويم هما: الوصف والحكم. ويرتبط هذا النموذج ارتباطًا مباشرًا بتقويم الآثار فى ضوء الأهداف المعلنة، ويتضمن إكمال بيانات مصفوفتين على النحو التالى:

	مصفوفة الوصف		مصفوفة الحكم على الظاهرة	
	الأهداف	الملاحظات	المعايير	الأحكام
الماضى (المدخلات)	×	×	×	×
المعاملات (العمليات)	×	×	×	×
النتائج	×	×	×	×

وتكون مهمة رجل التقويم هى إيجاد البيانات اللازمة لملء جميع الخانات فى الجدول السابق لمقارنة الملاحظات مع الأهداف، ولإصدار الأحكام فى ضوء المعايير المتفق عليها فيما بين المنظمين والمقومين للبرنامج. ويجدر بنا ملاحظة أن كلمة الماضى تعادل فى لغة النظم المدخلات وتعادل المعاملات العمليات. ويستخدم النموذج فى مرحلة التنفيذ عينات عشوائية طبقية لجمع معلومات خاصة إلى جانب أسلوب دراسات الحالة.

تعقيب:

يثير هذا النموذج انتباه رجال التقويم إلى الحاجة لتحديد المعايير على الأساس الذى يمكن فى ضوئه إصدار الأحكام، برغم إغفال النموذج ذاته لمسألة توصيف المعايير غير المؤكدة (Isaac and Michael 1981pp.15-16). و(هـ.س. بولا ١٩٩٤م).

٩- التقويم سريع الاستجابة Responsive Evaluation:

ونتيجة لذلك تحول ستيك إلى مفهوم التقويم السريع الاستجابة وهو أسلوب تقويمى يقترب كثيراً من المعاملات والتقويم الطبيعى .. وهو ليس تقويماً مفروضاً بصورة حتمية (أى ليس محدداً من قبل المقوّم باعتباره خبيراً) ولكنه سريع الاستجابة لحاجات الجمهور المستهدف الذى يطلب المعلومات ولا يكون تركيزه على أهداف البرنامج، ولكن على الأنشطة الفعلية، وهو متعدد المنظور ويستفيد من الاتصال الجارى بصورة طبيعية بين جميع الأطراف المعنية .. ولا يسعى إلى جمع المعلومات فحسب، ولكن أيضاً إلى فهم الحالة النفسية والغموض المتعلق بالظاهرة الجارية دراستها.

تعقيب:

إن التقويم فى هذا النموذج غير شكلى، وتكرارى، ويركز على الوصف المكثف .. وكما يبدو من شكله، فإنه منهج للتقويم إنسانى للغاية. (Isaac and Michael 1981 : 15- 16) و(هـ.س. بولا، ١٩٩٤م).

١٠- نموذج تقويم الفروق:

اقترح هذا النموذج مالكوم بروفوس الذى عَرّف التقويم بأنه فى وصف الفروق بين التوقعات من برنامج ما والآراء الفعلية له والمعتقدات الأساسية لهذا النموذج هى المعايير (م) والأداء (د) والفروق (ف). وتكون المهمة هى مقارنة (د) مع (م) لتحديد (ف) وبالتالى لإصدار الحكم على جدوى أو كفاءة شيء ما ... ويقترح النموذج فضلاً عن ذلك أن تدرس الفروق فى ضوء خمسة جوانب مختلفة للبرنامج هى: (Isaac and Michael 1981pp. 15-16) و(هـ.س. بولا، ١٩٩٤م).

١- تصميم البرنامج.

٢- تجهيزاته.

٣- عمليات التنفيذ.

٤- الناتج.

٥- الكلفة.

ويضيف هذا النموذج طابعًا إنسانيًا على التقويم، ويجعله سريع الاستجابة من خلال الطريقة التى تطبق بها المفاهيم الخاصة بالمعايير والأداء والفروق. ويقوم رجل التقويم بمجرد جمع بيانات الأداء ويستخرج الفرق. بيد أنه يظل على الجمهور المستهدف للاستفادة من البيانات، أن يضع المعايير، وإن كان رجل التقويم يساعد فى تفسير بنية تصميم البرنامج وبالتالى يساعد فى وضع المعايير المناسبة .. ومرة ثانية يكون على هذا الجمهور المستهدف أن يوضح نوع معلومات الأداء التى تكون الأجدى بالنسبة لاتخاذ القرارات، وعليه أيضًا أن يصدر الأحكام بشأن الفروق.

تعقيب:

ورغم إدراك هذا النموذج لفائدة الطريقة التجريبية فى حالات معينة، فإنه يبدى تفضيلاً للطرق الوصفية للتاريخ والأنثروبولوجيا، وطريقة دراسات الحالة فى مجالى علم الاجتماع والعلاج النفسى. ويتركز هذا النموذج النسبى على الطرق الطبيعية، فإنه يرى أن يعمل رجال التقويم فى فرق حتى يكونوا قادرين على اختبار التصورات الفردية لكل منهم فى ضوء الآخر وقادرين على اختبار المعايير المطبقة لوصف الفروق. ويزعم هذا النموذج أنه يوفر معلومات مستمرة لصناع القرار بشأن برنامج جارٍ تنفيذه .. كما روعى أنه يوفر معلومات ذات علاقة فردية مباشرة بكل قرار من القرارات الجارى اتخاذها فعلاً، بيد أن الموارد اللازمة لتطبيق هذا النموذج تطبيقًا فعالاً يمكن أن تكون مزودة بعدد كبير من الموظفين والوقت والمال.

١٥ - نموذج مقترح لإجراء بحث تقويمى:

للقيام بعملية التقويم يجب القيام بالخطوات التالية:

أولاً: معقولية/منطقية التقويم:

١- لماذا تجرى هذه الدراسة التقويمية؟ (مبررات التقويم).

٢- ما أهداف الدراسة التقويمية؟ غايات التقويم.

٣- صيغة الخطة الموجهة للجمهور المستهدف

٤- ماذا ستكون منتجات الدراسة؟

٥- أية جماهير ستستفيد من هذه الدراسة؟

٦- وصف البرنامج قيد التقويم.

٧- ما المنظور الفلسفى أو الاتجاه النظرى الموجّه للبرنامج؟

ثانيًا: ما أهداف البرنامج؟

١- ما محتوى البرنامج؟

٢- ما الإجراءات أو الإستراتيجيات المعمول بها فى البرنامج؟

٣- ما إطار (وضع) البرنامج؟

٤- من يستفيد من مؤونة تزويدات البرنامج؟

ثالثًا: تصميم البحث التقويمى:

١- أى نموذج تقويمى سيتم استخدامه فى الدراسة التقويمية؟

٢- ما التصميم الأساسى للدراسة التقويمية؟

٣- ما حدود تصميم الدراسة التقويمية؟

٤- ما تساؤلات الدراسة التقويمية؟

رابعًا: ما مصادر المعلومات الضرورية للإجابة عن تساؤلات الدراسة التقويمية؟

١- أى الطرق ستستخدم فى جمع المعلومات؟

٢- ما الجدول الزمنى لجمع البيانات؟

٣- ما الأساليب أو الاختبارات الإحصائية التى ستستخدم فى تحليل البيانات المجمّعة؟

خامسًا: ما المعايير التى ستستخدم فى تقويم النتائج؟

سادسًا: إيصال التقرير: متى، ماذا، لمن، وكيف سيقدم تقرير البحث التقويمى؟

سابعًا: ميزانية البحث:

١- ما الميزانية المقترحة للدراسة التقويمية؟

كشف تفصيلى لإجراء التقويم (Checklist)

هذا الكشف يمكن أن يساعدك فى تخطيط وجدولة تقويمك للبرامج، وقد تم تناوله بالتفصيل حتى لا تتجاهل بعض الخطوات المهمة الخاصة بعملية التقويم. وأحياناً يستغرق ذلك وقتاً قصيراً، وأحياناً أخرى يستغرق وقتاً طويلاً. ومنها ما لا ينطبق على مشروع التقويم (اقرأ النموذج وحاول تطبيقه على أحد البرامج المتاحة لك).

أولاً: التركيز على التقويم:

١- اختر برنامجاً للتقييم.

٢- اختر مجموعة مستهدفة لتقرير التقويم.

٣- قرر ما الذى تريد معرفته.

ثانياً: تخطيط الإستراتيجية:

١ - تأكد من المعلومات الموجودة أساساً.

٢ - حدّد ما هى المعلومات الجديدة التى تحتاج أن تجمعها.

٣ - حدّد من الذى معه المعلومات التى تحتاجها.

٤ - استكشف المصادر المتاحة التى تساعدك فى إعداد التقويم (الوقت، المال، المساعدين، التموينات، المعدّات، الاستعانة بخبراء التقويم).

٥ - اسبر مدى ميولك الشخصية ومقدرتك فى التقويم.

٦ - ضع اعتباراً لسلبيات وإيجابيات، والطرق المختلفة لعرض النماذج، وجمع وتحليل المعلومات.

٧ - قرّر من الذى يمكن أن يشترك فى عدة نقاط من التقويم.

٨ - حدد إجراءات اختيار العينة التى سيتم استخدامها.

٩ - حدد الظروف والجدول الزمنى لجمع المعلومات.

١٠- ضع ميزانية مفصلة للعملية وتأكد من وجودها وإتاحتها أثناء التنفيذ.

ثالثاً: جمع المعلومات:

١ - حدّد الطريقة لجمع المعلومات: استبانة بالبريد، إجراء مقابلة بالهاتف، إجراء مقابلة وجهاً لوجه ... إلخ.

٢ - اعمل مسودة للأسئلة لتحدّد بها ما هو المطلوب معرفته.

٣ - تأكد مما إذا كانت مسودة الأسئلة مؤشرات جيدة لما تريد معرفته.

٤ - ضع أسئلة إضافية لملء الفراغات، والحذف .. إلخ.

٥ - رتب الأسئلة ترتيباً منطقياً. ضع خطة تفصيلية لإستراتيجية تحليل المعلومات تتناسب مع شكل الأسئلة والأجوبة.

٦ - راجع التعبير، العرض، وطريقة الترقيم فى الأسئلة والأجوبة.

٧ - أكتب مقدمة ومقاطع انتقالية تتناسب مع شكل جمع المعلومات.

٨ - اختر مجموعة من الناس لها معرفة بالبرنامج أو خبراء بالتقويم.

٩ - استعرض مسودة الاستبانة بأساليب وتوصيات جذابة.

١٠- راجع الاستبانة مع تعليقات المراجعين من تفكيرك.

١١- كوّن طرقاً للمتابعة: خطابات تذكير، كروتاً، مكالمات هاتفية .. إلخ.

١٢- جهّز قوائم بالمشاركين فى البرنامج: عناوين، أرقام هواتف.

١٣- صمم طريقة لعرض النماذج وارسم النموذج (إذا تم استخدامه).

١٤- اعمل مسودة لكتيب، كروت، أو مكالمة هاتفية.

١٥- نقّح وراجع الاستبانة كما هو مطلوب.

١٦- حدّد عدد الاستبانات، الكتيبات، الكروت والظروف المطلوبة.

١٧- المقابلات: اختر من يقومون بإجراء المقابلات.

١٨- المقابلات: صمم برنامج تدريب لمن يقومون بإجراء المقابلات.

١٩- المقابلات: درّب من يقومون بإجراء المقابلات.

٢٠- البريد: إصدار مجموعة من بطاقات البريد.

٢١- البريد: ترقيم الاستبانة بالترتيب. أرسل الإرساليات حسب الأسبقية. البريد: أرسل مذكرة بالكروت البريدية بعد أسبوع.

٢٢- البريد: أرسل مذكرة بالخطابات واستبانة ثانية للذين لم يجاوبوا بعد ثلاثة أسابيع.

رابعًا: تجهيز وتحليل المعلومات:

١- رقمّ وجدول إجابات الاستبانة.

٢- رَمّز الاستبانة.

٣- اعزل الاستبانات المرفوضة أو الناقصة.

٤- جهز شاشات الإدخال.

٥ - ابدأ عمليات الإدخال.

٦- بعد الانتهاء من عمليات الإدخال، نظف البيانات.

٧- استعرض التكرارات والنسب المئوية.

٨- حدد مستوى التحليل وأشكال الاختبارات - إن وجدت -.

خامسًا: كتابة النتائج وتقديم التقرير النهائى:

١- حدد المستوى (المستويات) الرئيسة لصانعى القرار الذين سيتم تقديم المعلومات التقويمية لهم، أى ستكون المعلومات خاصة بالمستوى المحلى أو على مستوى المحافظة أو الدولة .. إلخ.

٢- لكل مستوى من صانعى القرار، يجب وضع الخطوط العريضة للحالات التى سيتم بها اتخاذ القرار ووصف كل حالة على حدة، من حيث الزمن والمعلومات المناسبة والخيارات المتوفرة.

٣- حدد المعايير لكل حالة سيتم اتخاذ قرار بشأنها بوساطة تحديد المتغيرات القابلة للقياس، والأنماط التى سيتم استخدامها فى الحكم على الخيارات المتوافرة.

٤- تحديد السياسات التى يجب أن تُجرى من خلالها عملية التقويم.

٥- جهّز التقرير. عرّف ثوابت التقويم المتعلقة بتطوير البرنامج والتغذية الراجعة فى تقديم.

٦- حدد الوسائل التى سيتم بها تزويد المعلومات للأشخاص المعنيين بعملية التقويم.

٧- حدد الشكل لتقرير التقويم أو سرد الجلسات التى سيتم فيها تقديم التقرير.

٨- حدد الجدول الزمنى لتقديم تقرير بالمعلومات.

١٦- مثال على إجراء تقويم البرامج الاجتماعية:

تقويم مشروع رفع كفاءة الجمعيات الخيرية من خلال الاستشارات التشاركية:

١- فكرة المشروع:

تشكل منظومة الجمعيات الخيرية داخل المجتمع العربى جزءًا متراكمًا يومًا بعد يوم، إذ لا يكاد يمر يوم واحد إلا وسمعنا بأن منظمة تأسست هنا وأخرى حُلّت هناك، وأن هذه تقوم بنشاطات جديدة وتلك تجدد نشاطها، وغير ذلك من الحراك المتبدل يومًا بعد يوم. ولعل مبرر ذلك أن حركة هذا المجتمع تعتمد على حركة الناس الذين هم دائمًا فى حراك مستمر. هذا وقد أسهمت الإصلاحات الادارية والسياسية فى تسهيل حركة هذه الجمعيات من خلال زيادة الاهتمام بعمل هذه الجمعيات، والتى كانت دائمًا حاضرة فى حياة المجتمع العربى وخير مثال على ذلك الجمعيات الخيرية الكبرى ومؤسسات رعاية الأيتام والتنمية الريفية ومحو الأمية. وقد قامت هذه الجمعيات بتطوير الجانب النوعى فى عملية صياغة السياسة العامة، كما أنها أثرت بشكل محورى فى اتجاه برامج الدولة، حيث عززت الملكية العامة للقطاعات الإصلاحية الجوهرية، وحفزت القطاع العام وأوجدت فيه قدراً من الشفافية والكفاءة. فالمنظمات والجمعيات الخيرية العربية يمكن أن تزودنا بمعرفة محلية هامة حول عملية التصويت والآراء المطروحة على الساحة وخصوصًا التى يعبر عنها أفراد الطبقات الكادحة. كما أن الجمعيات الخيرية العربية تلعب أيضًا دوراً متزايد الأهمية فى التأثير على إستراتيجية وسياسة التنمية، ولا تزال الجهود المبذولة لدمج الجمعيات الخيرية العربية فى عمليات السياسة العامة مستمرة ومتواصلة.

ألا أن ما يشوب هذه الحركة هو عدم وجود التخطيط الكافى وعدم وجود مرجعية معلوماتية يمكن للمهتم الرجوع إليها. من هذا الواقع نشأت فكرة المشروع رغبة فى متابعة هذه الحركة وتواصلها مع قضايا المجتمع، فضلاً عن الرغبة فى تقديم نماذج من فرص النجاح الممكنة إذا تم إدخال التفكير العلمى والتجارب المتراكمة لفريق عمل المؤسسة المنفذة فى مجال الاستشارات الإدارية والبحوث الاجتماعية. فكما لوحظ من الخبرات السابقة أن العديد من الجمعيات لا تملك مقياسًا واضحًا للتخطيط والإعداد للعمل التنموى مع توافر الرغبة الشديدة فى العمل وبعض الجمعيات لا تزال لا تمتلك أدوات كافية للتوثيق لأهدافها ونشاطاتها ومنشوراتها وسجل عضويتها وغير ذلك. وخوفًا من

ضياع الجهد وعدم القدرة على إصلاح الأوضاع فى السنوات القادمة؛ فقد تم تبنى هذا المشروع. وقد تكونت اهداف المشروع مما يلى:

١- دراسة واقع الجمعية الخيرية من خلال عدة جوانب اساسية وكانت كما يلى:

أ - البيئة التنظيمية للجمعية الخيرية المستهدفة.

ب - المهمة والاهداف للجمعية الخيرية المستهدفة.

ت - موارد الجمعية الخيرية المستهدفة.

ث - المنتفعون فى الجمعية المستهدفة.

ج - العملية وكيفية إدارتها فى الجمعية المستهدفة.

ح - البرامج المنفذة للجمعيات الخيرية المستهدفة.

خ - أهم المعوقات أمام الجمعيات الخيرية المستهدفة.

٢- جمع كل ما يتوافر من كل مؤسسة عن هذه الجمعيات وتوثيقها على شكل ملفات ورقية BOX-FILE.

٣- إعداد استشارات للتعامل مع الجمعيات بشكل كلى أو جزئى (على سنة أو سنوات مختلفة) ووفق مواضيع مختلفة مثل (خطة الأعمال السنوية، بناء المشاريع، استدامة المشاريع والتمويل، واستقطاب الممولين.

٤- تقويم العمل كل ثلاثة شهور من معايير تقويمية متفق عليها وتشكيل فريق متابعة لاستمرارية العمل بشكل دائم.

٢- تنفيذ المشروع:

وأثناء التنفيذ تم التأكد من تنفيذ الأهداف الخاصة بالمشروع وقد وضعت الجهة المنفذة عدة اعتبارات فى تنفيذ المشروع من خلال عدة معايير؛ ذلك أن تقديم الاستشارات للجمعيات الخيرية العربية يعد عملية معقدة ولا بد أن يتعامل معها كلٌ من القطاع الخاص والعام بمنتهى الحساسية. فالاستشارات التى تفتقر إلى التخطيط الجيد قد تقود إلى خلل فى هذه الاستشارات، وبالتالى تؤدى إلى خيبة أمل لجميع الجهات، لكن، مع استغلال متواضع للوقت والموارد، فإن هذه المشاكل يمكن تجنبها. فهذه الإرشادات يجب أن تأتى كإرشاد ودعم فى سبيل تسهيل العمل فى المشاريع والسياسة والقروض الاستثمارية. وكانت هذه المعايير كما يلى:

١ - إعطاء الحرية للجمعيات الخيرية العربية فى تحديد الاحتياج وذلك من خلال إشراك ممثلين فى تصميم عملية الاستعانة والاستشارة والإجراءات العلاجية.

٢ - إيضاح الاحترام لما هو موجود الآن والتأكيد على أن من يقدمون الاستشارة يكون ذلك منهم من خلال المتابعة الحريصة والتغذية الراجعة.

٣ - تصميم وتفصيل أنواع التفاعلات المرتبطة بالمعرفة والقدرات للجماعات المختلفة.

٤ - إن الهدف الأساسى للاستشارات هو تحسين نوعية الأداء وذلك من خلال الحصول على الخبرة الخاصة بالوكالات غير الحكومية المتخصصة ومتابعة المنظومة المعرفية لدى الجمعيات الخيرية العربية والتى تعمل على المستوى الاجتماعى، وإعطاء صورة واضحة عن رأى الفقير من خلال الجمعيات التى تضم فى عضويتها أفراداً من الطبقات المتدنية.

٥ - تقدير التنوع والاختلاف فى الحاجات للجماعات السكانية المختلفة (العرق، الجنس، المناطق الجغرافية). لتهيئة الأرضية لطرق المشاركة فى تطبيق التدخلات، وللمساعدة على زيادة الشفافية، وزيادة الوعى العام ومشاركة المواطنين فى تطورات عملية اتخاذ القرار التنموى.

٦ - استخدام الأساليب التشاركية فى الاختيار والتصميم والتطبيق والتقييم الخاص بالبرامج التقويمية مما يحسن التطويرات.

٧ - ضمان وجود وعى ملائم والتزام بالعملية وتوضيح مدى مشاركة المؤسسة ويتوجب أخذ الحذر لضمان أن الاستشارة لا تكرر أو تقلل من أهمية الميكانيكا والآليات القائمة للارتقاء.

٨ - ضمان توافر المصادر الملائمة وتوافر الوقت وتخصيصه لعملية الاستشارة. بما فى ذلك المتابعة. وهذا يتضمن ضمان الوقت الكافى لطاقم العمل ليقوم بالتخطيط الملائم. وحتى تتوافر عناصر المعرفة والمهارات والتواجد المادى، (على وجه الخصوص خبراء المجتمع المدنى) وكذلك توفير عناصر تسهيل، وأيضاً لا بد أن تكون الموازنة ملائمة ولائقة لتغطية مصاريف السفر والتنقل للوصول إلى المشاركين من الجمعيات الخيرية.

٩ - ضمان توافر المعلومات الملائمة واللائقة وأن يتم التزويد بها مقدماً، وبلغة وأسلوب لائق لتقدم للممولين المهتمين، وهذا قد يعنى تبسيطاً للنصوص. وكذلك الترجمة إلى

اللغات المحلية، وإذا اعتبر ذلك حساساً فيمكن إعطاء نبذة ملخصة وتجهيزها حيث لا بد أن يكون أعضاء فريق العمل يتمتعون بالشفافية - قدر الإمكان - وأن يقدموا للناس القدر الكافى من المعلومات ليشاركوا بطريقة مبنية على الوضوح. ومن المهم جداً أن يكون هنالك تزويد بالتغذية العكسية بصورة كاملة بعد إجراء الاجتماعات الاستشارية. أو فى نهاية العملية ككل.

١٠- أن تحمل هذه التغذية العكسية ملخصاً مكتوباً عما حصل خلال الاستشارات (تصحيحات وحذوفات) وهذا لا بد من إرساله للمشاركين بسرعة بعد الاستشارات ولا بد من إعطائهم الوقت الكافى لأخذها فى الاعتبار قبل طلب أى تعليق منهم.

١١- قائمة بالمواد والنقاط التى يمكن التعامل معها وقائمة أخرى بما لا يمكن التدخل فيه مع إعطاء أسباب مبررة.

١٢- تسجيل لأى خطوات مستقبلية يخطط لعملها ووجود تقارير اعتيادية عن مدى التقدم الذى تم إحرازه مما يساعد على الاعتراف بالجهد الذى يقدم.

٣- تقويم أثر المشروع:

وبعد أن نفذ المشروع تم تقويمه وذلك من خلال القيام بتقويم الأثر بالخطوات التالية:

١- هل تم تنفيذ البرنامج كما هو مخطط له؟

٢- هل تم إنجاز أهداف البرنامج المحددة؟

٣- هل تم تلبية حاجات أولئك الذين تمت خدمتهم من البرنامج؟

٤- ما هى المخرجات غير المقصودة من البرنامج؟

٥- هل تؤدى إستراتيجية التنفيذ إلى المخرجات المقصودة؟

٦- كيف تؤثر الفروق بالتنفيذ فى مخرجات البرنامج؟

٧- هل كان البرنامج فعّالاً من حيث التكلفة؟

وقبل الإجابة عن التساؤلات تم القيام بالخطوات التالية:

أولاً- تحليل المفاهيم:

علينا أن نبدأ أولاً بإجراء "تحليل مفاهيم" " وتحليل المفاهيم هو تحليل تقول معانيه فى القاموس إنه "الفصل أو تقسيم الكلَ إلى عناصره أو أجزائه الأساسية، والدراسة

التفصيلية لأى شئ معقد، بغرض فهم طبيعته أو تحديد ملامحه الأساسية". والأسئلة التى نطرحها خلال كل عملية تحليل للمفاهيم هى: ما المعانى التوليدية للمفهوم الذى نقوم بتحليله؟ ما المعانى غير المقصودة بالمفهوم؟ كيف يمكن التفرقة بين هذا المفهوم والمفاهيم الأخرى المشابهة؟ ومن المفاهيم المقترحة فى هذا الجانب ما يلى:

١- المقومات الموضوعية:

وتتضمن هذه المقومات كل العوامل المساعدة التى تهيئ للقيام بعمل منظم ذى أهداف واضحة ومعالم أساسية؛ حيث تتضمن هذه المقومات عدة مؤشرات هى:

١- توافر الأطر المؤسسية والبناء التنظيمى.

٢- توافر الرؤية للعمل ووضوح الأهداف.

٣- توافر المواد الأولية والمادية.

٤- توافر الموارد البشرية المؤهلة للقيام بالعمل.

٢- المقومات الداخلية:

تتضمن المقومات الداخلية عمل الجمعية نفسها فى خدمة المجتمع المحلى والفئات المستفيدة، ومن المفترض أن تكون هناك خطط واضحة ومراجعة دائمة للخطط بشكل يتلاءم مع المنظور لهذه الخطط، ومدى تقبل المجتمع المحلى لها. ولقياس هذه المقومات لجأت الأدبيات إلى وضع عدة ضوابط يمكن من خلالها القياس بشكل موضوعى من أهمها:

١- إدراك احتياجات المجتمع المحلى.

٢- التخطيط بشكل موضوعى ومعرفة نوع النشاط وحجمه.

٣- المستفيدون من النشاط.

٤- أسلوب العمل بالنشاط والكفاءات القائمة عليه.

٥- تمويل النشاط.

٦- مشكلات المنظمة.

٣- علاقات متطورة مع العالم الخارجي للمنظمة:

وخصوصًا الجهات المشرفة والجهات المماثلة والممولة، إذ من المفترض أن تكون هذه العلاقة ندية تقوم على أساس التعاون الناضج القدير، الأمر الذى يهيئ أرضية مشتركة يمكن من خلالها تبادل المصالح المختلفة بشكل ناجح. والذى يساعد على بناء الثقة بين الجمعيات الخيرية وشركائها المباشرين: حكومات وقطاع خاص ومنظمات دولية.اما كيف يمكن تحويل هذه المفاهيم الى مؤشرات موضوعية قابلة للقياس؛ فقد عرفت إجرائيًا على النحو التالى:

١- البيئة التنظيمية للهيئة: والتى تعنى القوانين والإطار القانونى الحاكم لعمل الهيئة، والأسلوب الإدارى للعمل بالهيئة.

٢- المهمة والأهداف: والتى تجيب عن التساؤل التالى: كيف صيغت أهم الأهداف التى نشأت لأجلها الهيئة وهل هى واضحة وقابلة للتنفيذ؟ وما درجة تطبيقها فى ظل الموارد المتاحة؟

٣- الموارد: والتى يعنى بها الموارد البشرية والمالية المتاحة فى الهيئة، هل هى تتناسب مع الأهداف الموضوعة؟

٤- المنتفعون: ويعنى بهم الفئة التى قامت لأجلها الهيئة أو الفئات المستهدفة فى برنامج ما وهل تصلهم الخدمة بشكل مناسب و ما هى اتجاهاتهم نحو الخدمة المقدمة.

٥- العملية: والتى تعنى الشكل الذى تدار به الهيئة من حيث الإدارة والإدارة المالية وأساليب الاتصال داخل وخارج الهيئة وكيف يتخذ القرار وأساليب حل المشاكل وتتقاطع هذه النقطة مع البيئة التنظيمية للهيئة.

٦- البرامج: والتى تغطى شكل البرامج المنفذة أو المخطط لها وكيف حددت وهل تتطابق مع الأهداف والغايات الخاصة بالهيئة وهل تتناسب المخرجات مع التوقعات.

٧- المعوقات: وقد عنت شكل المعوقات التى تحول دون تنفيذ البرامج بالشكل الأمثل سواء كانت هذه المعوقات مادية أو معنوية أو معوقات ثقافية وغيره من المعوقات.

ثانيًا- تسجيل المؤشرات:

إن العملية العامة للشرح والتوسيع انطلاقًا من المفاهيم العامة، وصولاً إلى تحديد فقرات الاختبارات، يمكن أن تتضمن دورات وعمليات تكرار عديدة لتحليل المفاهيم

وتسجيل المؤشرات. فبعد أن تم تحليل المفاهيم المجردة، تظهر مشكلة أخرى هي: كيف لنا أن نتأكد من أن هذه الأشياء المجردة "موجودة" فعلاً في الميدان. وأنها "تتغير" بدرجة ما وفي اتجاه ما؟ وقد تم تفصيل المفاهيم المقترحة على النحو التالي:

١- الوضع التنظيمي والإداري:

- القوانين التي تحكم عمل الهيئة سلسة وعصرية.
- لا توجد صعوبة بالإجراءات الإدارية مع الحكومة.
- هناك صعوبة في التعامل مع القوانين الحالية.
- تؤخذ القرارات بشكل جماعي.
- تصرف الهيئة وقتاً طويلاً في الاجتماعات.
- توجد إدارة متفرغة للهيئة.
- طرق الاتصال بين الأعضاء متطورة.
- هناك دورية بالإدارة بين الأعضاء النشيطين.

٢- المهمة والأهداف:

- هناك غياب للسياسة الاجتماعية الواضحة داخل القطاع الأهلي العربي.
- غايات إدارة الهيئة وأهدافها معلنة وواضحة.
- هناك قيم و أهداف متفق عليها بين أعضاء الهيئة.
- أهداف الهيئة واضحة لجميع العاملين.
- الأعضاء مستوعبون تماماً لأهداف الهيئة.
- التفكير في التطوير يحتاج إلى تمويل غير موجود.
- هناك شمولية من حيث الإحاطة باحتياجات المنتفعين داخل الهيئة.
- تتميز الهيئة بالفاعلية والتأثير في المجتمع المحلي.
- تحتاج الهيئة إلى إعادة بناء الرؤية الخاصة بها.
- تحقق الهيئة أهدافها المرسومة بشكل جيد.

- تخطط الهيئة بشكل طويل المدى.
- تراعى الهيئة التكلفة المالية أثناء التنفيذ.
- تركز الهيئة على المصداقية تصوراً وتنفيذاً.
- توضع الخطة بناء على الموارد المتاحة.
- حددت الأهداف داخل الهيئة بعد الشعور بأهميتها.
- حددت الأهداف داخل الهيئة بعد دراسة علمية.
- فى كل عام توضع خطة تنفيذية للهيئة.

٣- الموارد:

- الاتصال مع الممولين يحتاج إلى مهارة غير موجودة بالهيئة.
- التفكير بالتطوير يحتاج إلى تمويل غير موجود.
- تتلقى الهيئة دعماً مالياً من الحكومة.
- تستوعب الهيئة المتطوعين بشكل دائم.
- فاعلية الهيئة تزداد باستقطاب المتطوعين الجدد.
- كل الأعضاء يساهمون بتنفيذ البرامج.
- كل شخص داخل الهيئة لديه مهام واضحة ومحددة.
- نعتقد فى الهيئة أننا نعمل بكامل طاقتنا.
- ينقص الهيئة التخصص فى البرامج المتبناة.
- يوجد برنامج واضح لاستيعاب المتطوعين.
- لا توجد كوادر بشرية مؤهلة.

٤- المنتفعون:

- المنتفعون راضون عن برامج الهيئة.
- برامج المنتفعين مدروسة بشكل جيد.
- علاقات الهيئة مع المنتفعين ضعيفة.

- فاعلية الهيئة افضل من القطاع العام.
- هناك دراسات مستمرة لاحتياجات المنتفعين.
- الاحتياجات أعلى من الموارد المالية.
- لا توجد فاعلية واضحة لرجع الصدى من المنتفعين.
- تحتاج الهيئة إلى تشكيل لجان مشتركة مع المنتفعين.
- برامج الهيئة أساسية فى سد احتياجات المنتفعين.
- هناك طلب على البرامج ولا يوجد تخصصات لتنفيذها.
- يتوجه المنتفعون للخدمة بشكل مكثف.
- توضع المشاريع فى ضوء احتياجات المنتفعين.

٥- العملية:

- توجد تقارير متابعة شهرية للبرامج.
- كل أعمال الهيئة موثقة.
- للهيئة علاقات مع الجمعيات الخارجية.
- مصاريف الهيئة اقل من القطاع الخاص.
- يساعد التقويم الدورى على تجديد برامج الهيئة.
- يوجد فى الجمعية نظام محاسبة وتدقيق سنوى.
- يوجد نظام محاسبة مستقل للمشاريع.
- قرارات الهيئة تؤخذ بالتصويت.
- تحل المشاكل بطريقة موضوعية.
- لرئيس الهيئة تأثير على القرارات.
- يوجد بنى مؤسسية واضحة داخل الهيئة.
- للبعد الشخصى تأثير على فاعلية الهيئة.
- يوجد وصف وظيفى واضح للعاملين.
- يقوّم العاملون بناء على إنجازاتهم السنوية.

- تدعم إدارة الهيئة روح المبادرة.
- الدقة فى التنفيذ غير موجودة.
- لا توجد ميزانية مخصصة للبرامج.
- يوجد برامج تدريبية سنوية للعاملين.
- يوجد تسلسل هرمى للاتصال داخل الهيئة.
- توجد أنظمة رقابة إدارية للجهد المبذول.
- تدرس الجدوى المالية للقرارات المتخذة.
- تدرس جدوى المشاريع أثناء التنفيذ.

٦- البرامج والمشاريع:

- البرامج المنفذة تتناسب مع احتياجات العصر.
- تحتاج الهيئة إلى برامج تدريبية فى إدارة البرامج.
- تحتاج الهيئة إلى تطوير برامجها بشكل دورى.
- وضوح البرامج أهم خصائص الهيئة.
- يساعد التقويم الدورى على تجديد برامج الهيئة.
- تصدر تقارير عن الهيئة تعبر بشفافية عن الوضع المالى.
- يوجد تقارير متابعة منتظمة لجميع البرامج.
- لا توجد نتائج مرضية عن المشاريع.
- غياب التمويل يعيق التقدم بالمشاريع والبرامج.
- توجد أفكار كثيرة ولكن لا نستطيع تنفيذها.
- لا يمكن للهيئة وضع برامج شمولية تخدم الجميع.
- يوجد صعوبة بالتنسيق أثناء تنفيذ المشاريع.
- المشاريع تحتاج إلى إعادة ترتيب الأولويات.
- ينقص المشاريع التخطيط المستمر.

٧- المعوقات:

- رفض العادات والتقاليد لبرامج الهيئة
- عدم تعاون المجتمع المحلى
- عدم وجود وسائل نقل لتنفيذ البرامج
- ضعف التمويل للبرامج.
- عدم توافر المعلومات عن المجتمع المستهدف.
- عدم وجود المؤهلين فى الهيئات الاجتماعية.
- العلاقة مع السلطة الحكومية المشرفة.
- العلاقة مع الجمعيات أو الهيئات الأخرى.
- احتياجات المنتفعين غير واضحة.
- عدم وجود مدربين لزيادة فاعلية البرامج.
- توزيع الأوليات بشكل يتناسب مع الإمكانات.
- الاتصال بالمولين ممنوع بالقانون.
- توصيل رسالة الهيئة للمنتفعين.
- توظيف كادر متفرغ.

ثالثًا - وضع المقاييس والمحكات للقياس:

إننا إذا ما فرغنا من بيان اهتمامات ومسائل التقويم وعرفنا المفاهيم الرئيسة وحلّلناها، ووضعنا المؤشرات، يصبح من المحتم علينا أن "نهبط إلى أرض الواقع" ونبحث عن الأدلة حيث استخدمت الاستبانة مع الجمعيات المنفذ فيها المشاريع فضلاً عن الملاحظة والمقابلة المباشرة مع هذه الجمعيات.

رابعًا- تحديد التصميم وتنفيذه:

فى ضوء المعلومات المتوافرة من الخطوة السابقة حددنا نوع التصميم والاختبارات المطلوبة وقد استفدنا من المقابلات فى البيانات الكيفية والاستبانات والملاحظات المقننة فى البيانات الكمية.

خامساً - تحليل البيانات:

بعد توافر قدر كبير من مفردات البيانات ومجموعات البيانات، جهزت هذه البيانات وحللت للرد على الأسئلة التى طرحناها فى بداية الدراسة التقويمية.

سادساً - التقرير النهائى:

كتب التقرير ليحقق أقصى استفادة ممكنة من البيانات المخزنة والمجمعة حول الموضوع وعرض صورة للبرنامج للممولين والقائمين على عرض: معلومات حول إطار المشروع، معلومات حول وضع المشروع، معلومات حول الملاحظات الضرورية لاستمرار المشروع.

حيث كانت النتائج على النحو التالى:

أ- هل تم تنفيذ المشروع كما هو مخطط له؟

لم يتم تنفيذ المشروع على الشكل المخطط له، فقد واجهت البرنامج عدة مشاكل كان أهمها أن البيئة داخل الجمعيات لم تكن قابلة لصياغة جو من المشاركة، حيث سادت الخشية ونوع من الشعور بعدم الثقة المتبادلة. فضلاً عن انعدام التخطيط أو أنه كان ضعيفاً، وقد كان لدى الجمعيات توقعات لا تتصف بالواقعية.

ب- هل تم إنجاز أهداف المشروع المحددة؟

تم الاعتماد على المشاورات قبل نهايتها مما خلق حالة من عدم الثقة و ظهر العديد من المشكلات خلال إجراء المشاورات بين الحكومات والجمعيات المدنية. أو بين الجمعيات المدنية بعضها مع البعض.

ج- هل تم تلبية حاجات أولئك الذين تمت خدمتهم من المشروع؟

لم تكن الخدمة بالشكل المطلوب لأسباب تعود إلى ضعف الجانب التخطيطى عند الجمعيات فضلاً عن أن هناك مشكلة تمويل وقلة الكادر الفنى المنفذ.

د- ما هى المخرجات غير المقصودة من المشروع؟

المشاركة الضعيفة من قبل مختلف الجماعات، وذلك بسبب قلة القدرة المالية وانعدام الثقة بين الجمعيات وكبار الممولين وعدم وجود وحدة بين الجمعيات مما أثر على المشاركة بصورة بناءة.

هـ- هل تؤدى إستراتيجية التنفيذ إلى المخرجات المقصودة؟

مما ترتب لم تكن إستراتيجيات التنفيذ مؤدية إلى النتائج المقصودة.

و- كيف تؤثر الفروق فى التنفيذ على مخرجات المشروع؟

من الضرورى توضيح المنظور والأهداف فى البداية، ذلك ان توقعات الجمعيات كانت عالية جداً واصبح المشاركون ساخرين فى نظراتهم لما يحصل. فضلاً عن عدم الاستعداد للاستماع والتأثر بالاستشارات التى لم تكن قوية وجادة فى ممارساتها.

ز- هل كان المشروع فعّالاً من حيث التكلفة؟

لم تكن تكلفة المشروع عالية؛ حيث لم يتوافر له الدعم الكافى، إلا أن ما يمكن اعتباره مفيداً من السنة الأولى للبرنامج أن أصبح هناك نوع من الاستعداد على العمل بصورة مشتركة مع بعض الجمعيات ووجود نوع من توقعات متناسبة مع ما هو موجود ومقدم فعلاً وأن هذه الجمعيات تنظر إلى الأمور بجدية.

وأخيراً، كانت التوصية بأن يستمر المشروع لحداثة عهده فى التنفيذ مع الأخذ فى الاعتبار استخدام مختصى المجتمع المدنى المقيمين وغيرهم فى المصادر للوصول إلى المعرفة المحلية. وتم التأكد من وجود القدر اللائق من المعلومات مقدماً بأسلوب لائق ومرتبط باللغة المشتركة فى الاستشارات المنفذة مع وجود وسيط ومسهل محترف وزيادة الشفافية للحد الأقصى والقدر الكافى من الوثائق - قدر الإمكان - ووجود روح إيجابية لدى الجمعيات المشاركة.

تعقيب ومناقشة:

يعد المنهج التقويمى من أهم مناهج البحث الاجتماعى وأعقدها؛ نظراً لتزايد العمل الاجتماعى، بالإضافة إلى كون هذا المنهج يوفّر قاعدة من المعلومات التطبيقية التى يستند إليها متخذو القرارات فى صنع قراراتهم وأحكامهم. وتتميّز أهمية المنهج التقويمى فى أنه يمكن من خلاله استخدام جميع مناهج البحث الاجتماعى الأخرى، فالمنهج التقويمى بدوره يؤكد على استخدام إستراتيجية المناهج المتعددة فى محاولة تحديد فعالية البرامج والسياسات فى تحقيق الأهداف المنشودة منها. وبالإضافة إلى الجانب التطبيقى، تبرز

أهمية المنهج التقويمى فى الجانب النظرى من خلال قدرة هذا المنهج على قياس الآثار المستقبلية للعمل الاجتماعى، مع الأخذ فى الاعتبار اهتمام صانعى القرارات والسياسات ببرامج التنمية والعمل والرفاه الاجتماعى، وتركيزهم على الأبعاد المستقبلية للبرامج والسياسات الاجتماعية.وتكمن أبرز نقاط الضعف المرتبطة بالمنهج التقويمى فى عدم إمكانية تعميم النتائج التى يتم الوصول إليها؛ حيث إنه يدرس حالة معينة. كما أن هنالك صعوبة فى تحديد أهداف البرنامج المراد تقويمه، وذلك بسبب تداخل الأهداف وتعددها. وعلى الرغم من نقاط الضعف المذكورة؛ فإن البحوث التقويمية تكون أكثر صدقًا وثباتًا، إذ إنها تستخدم أساليب قياس أكثر دقة من غيرها من البحوث. (Babbie, 1989:289) إضافة إلى أن نتائج البحوث التقويمية تكون ثابتة إذا استخدمت الأساليب نفسها. مع أن أنشطة التقويم تمت فى الحضارات القديمة، ويعود تاريخ التقويم بوصفه حقلاً معرفيًا، إلى عقد الستينيات من القرن العشرين. ويبقى تعريف "التقويم" مسألة مثيرة للجدل فى المهنة الناشئة لتقويم البرامج. ويفتقر المقومون إلى إجماع حول ما يعنيه "التقويم"، وبالتالى، يعنى "التقويم" أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين. وكمشروع، يلبى تقويم البرامج أهدافًا تنظيمية، وشخصية، وفكرية. وتأخذ أشكالاً متعددة. ومن بين هذه الأنواع: تقويم العمليات، وتقويم التأثيرات، وتقويم التقويم، والتقويم الموجه نحو الاستخدام. وفيما يتعلق بنتائج المقارنة بين المنهج التقويمى ومناهج البحث الاجتماعى المختلفة نطالع الجدول رقم (١) التالى:

جدول رقم (١)
نتائج مقارنة المنهج التقويمى بمناهج البحث الاجتماعى المختلفة

الرقم	المنهج معايير المقارنة	الثبات	الصدق	التعميم	متطلبات الجهد والمال	المرونة
١	المنهج التقويمى	مرتفع	مرتفع	منخفض	مرتفعة	مرتفعة
٢	المنهج المسحى	مرتفع	منخفض	مرتفع	مرتفعة	مرتفعة
٣	المنهج التجريبى	متوسط	مرتفع	منخفض	مرتفعة	مرتفعة
٤	المنهج المسحى	منخفض	منخفض	منخفض	مرتفعة	مرتفعة
٥	المنهج التاريخى	منخفض	منخفض	منخفض	منخفضة	منخفضة
٦	النهج الحقلى	منخفض	مرتفع	منخفض	منخفضة	متوسطة
٧	منهج تحليل البيانات المتوافرة	منخفض	مرتفع	منخفض	منخفضة	متوسطة
٨	منهج تحليل المحتوى	مرتفع	منخفض	منخفض	منخفضة	متوسطة

وأخيراً، يعدُّ المنهج التقويمي من أهم مناهج البحث الاجتماعي؛ نظراً لتزايد العمل الاجتماعي، بالإضافة إلى كون هذا المنهج يوفر قاعدة من المعلومات التطبيقية التى يستند إليها أصحاب القرار فى صنع قراراتهم وأحكامهم. وبالإضافة إلى الجانب التطبيقى تبرز أهمية المنهج التقويمى فى الجانب النظرى من خلال قدرة هذا المنهج على قياس الآثار المستقبلية للعمل الاجتماعى مع الأخذ فى الاعتبار اهتمام أصحاب القرار ببرامج التنمية والعمل و الرفاه الاجتماعى وتركيزهم على الأبعاد للبرامج.

أسئلة وتطبيقات:

١- ناقش مفهوم البحوث التقويمية.

٢- قارن بين أحد النماذج التى ذكرت بهذا الفصل مبيناً كيفية استعمالها من خلال تطبيق عملى.

٣- ناقش إحدى المشكلات فى مجتمعك وطبق المنهج التقويمى على الأسلوب المتبع فى حلها.

الفصل الثانى

التخطيط
تقدير الاحتياجات

تقديم:

فى الوقت الذى اهتم فيه الإنسان بتقويم احتياجاته منذ بدء الخليقة، إلا أن الإجراءات والأساليب الحديثة المنظمة والمستخدمة فى التقويم لم تطبق - بطبيعة الحال - إلا مؤخراً، إذ إن مصطلح تقويم الاحتياجات هو مصطلح حديث نسبياً، مع أن هناك محاولات للبرهنة على وجوده منذ عدة قرون، ومن الأدلة التى تقدّم فى سياق دعم تلك المحاولات ما قام به أحد قياصرة روما من إجراءات لإحصاء سكان إمبراطوريته من أجل تحقيق عدة أهداف. وقد حظى مفهوم تقدير الاحتياجات باهتمام العديد من العلماء على امتداد مراحل التاريخ، وخاصة خلال القرون الثلاثة الأخيرة. ويشير الدارسون والمؤرخون فى مجال الأعمال الاجتماعية إلى أمثلة محددة على نشاطات تحديد الاحتياجات، فمثلاً ألّف جون هوار ١٧٢٦ - ١٧٩٠م (مصطلح السجون المعروف) حيث استخدم طريقة الاستبانة لتوثيق مختلف الممارسات والنشاطات فى عدد من السجون والمستشفيات البريطانية واستخدم بياناته الموثقة ومشاهداته الميدانية من أجل تطبيق الإصلاحات الضرورية التى يحتاج إليها، وهناك مثل آخر هو تشارلز بووث ١٨٤٠ - ١٩١٦م وهو تاجر بريطانى ومالك للسفن كان رائداً فى استخدام الدراسة الاجتماعية لتحديد الاحتياجات وقام بوضع ١٧ مجلداً عن الحياة والعمل لسكان لندن. وقد شهد عصره جدلاً كبيراً حول الفقر وما يجب القيام به حياله. وفى غياب البيانات الموثقة قرر بووث تحديد من هو الفقير وكيف يعيش، وقد قام بعمليات المعالجة وعاش لفترة من الزمن فى شرق لندن لملاحظة الفقراء والعيش معهم. وفى دراسة أخرى لـ بتسبيرنج ١٨٠٩ - ١٩١٤ حول تأثير حركة التصنيع والتحضر والتى تعد أول دراسة بيئية رئيسة حول تأثير حركة التصنيع والتحضر على معيشة سكان إحدى المدن الكبرى، لقد كان لكل هذه الأعمال التى قام بها كل من جون هوارد، وتشارلز بووث دور فى فتح الطريق أمام بحوث تقويم الاحتياجات الإنسانية. وشكّلت مثل هذه الأنشطة البحثية مقدمات تمهيدية عبّدت الطريق أمام تقدم البحوث المتصلة بتقويم الاحتياجات الإنسانية. وفى عقد الستينيات والسبعينيات شهد هذا الحقل نشاطاً مكثفاً فى ميدان تقويم الاحتياجات، وبخاصة فيما يتصل بالخدمات الصحية والإنسانية على المستوى القومى والمحلى، ويعود السبب فى ذلك إلى عدة عوامل، يتمثل أهمها فى:

١- تزايد التأثير والضغط من جانب الحكومات: فقد وجد أن تزايد الأموال الفيدرالية التى خصصت لبرامج الرعاية الصحية والسكانية فى منتصف الستينيات برزت معه الحاجة إلى نشاطات تقويم الاحتياجات حيث يحتاج إلى التقويم جزء من عملية

التخطيط؟؟ وشرط مسبق للحصول على الدعم المالى - ومن البرامج الفيدرالية التى تحتاج إلى تقويم الاحتياجات برنامج الضمان الاجتماعى، وبرنامج رعاية كبار السن، وبرنامج التعليم المهنى ومراكز الرعاية العقلية وغيرها. (Need assessment 1982)

٢- المطالبة بمراعاة الكفاءة والفعالية: فى مجال استخدام الموارد وتفعيلها إلى جانب المتطلبات الفيدرالية وتقويم الاحتياجات كان هناك مطلب من القطاع الخاص لتحقيق الجدوى والفاعلية، وفى غياب أى قوانين ملزمة بإجراء التقويمات اللازمة للاحتياجات كان على القطاع الخاص الاعتماد على المفاهيم الفلسفية مثل المسؤولية عن رفاه المجتمع ككل، وفى بعض الحالات أدى الاهتمام بالتخصيص الكفء والفاعل للموارد إلى تطبيق نظم التخطيط والبرمجة وانهزامه، فمبدأ المسؤولية المجتمعية مبدأ مقبول على نطاق واسع فى الغرب، والذى يتكون من عنصرين هما:

١- مسؤولية الفرد أو التنظيم تجاه المجتمع ككل.

٢- مسؤولية المجتمع من أجل رفع مستوى معيشة أفراده، والذى يستلزمه منهج شامل لتحديد الأولويات لبرمجة وتمويل خدمات الرفاه والرعاية الاجتماعية، وفى غياب منهج التعاون الاجتماعى، فإن سياق التطور يأخذ الشكل التالى: حيث تقتنع جماعة بالحاجة وتبدأ بتنظيم جماعة خاصة بها للوفاء بهذه الحاجة المستمرة للجماعة تتحدد من خلال استعمال الخدمة، وقدرة الحصول على الدعم المالى، ولكن سرعان ما تتحول الجماعة إلى تقليد وتكتسب دافعية مؤسسية لا تتغير بسهولة، بتغير الظروف، ثم إن البرنامج الفاعل للخدمات الصحية والترفيهية يعتمد على قرارات الأولوية التى تستند إلى الفهم الشامل لاحتياجات المجتمع.

٣- نمو حركات حماية المستهلك: نجد أن حركة المستهلكين قد أضافت فى العقدين الماضيين دوافع أخرى لتوسيع الجهود وتقويم الحاجات، ومن أشهر المدافعين عن المستهلكين رالف الذى كان شعاره مضاعفة "المشاركة المجدية"، "ديمقراطية المشاركة"، وطالب بإشراك المواطنين فى القرارات المتعلقة بالسياسات من أجل تعزيز عملية تقويم الاحتياجات، وقد أدت هذه الدوافع إلى زيادة استخدام أحد أساليب تقويم ودراسة الاحتياجات، ألا وهو الاتجاه نحو الناس مباشرة للتعرف على احتياجاتهم.

ويمكن القول، إن المناخ السياسى، والظروف الاجتماعية فى منتصف الستينيات والسبعينيات والتى ترتب عليها تشريعات اجتماعية كثيرة وزيادة البرامج الاجتماعية؛ جعل من اللازم على علماء الاجتماع والعاملين فى مجال العمل الاجتماعى النظر والبحث عن أدوات جديدة للتخطيط.

١- العلاقة بين تقدير الاحتياجات والمنهج التقويمى:

يجد رجال التقويم أنفسهم ملزمين بإجراء عمليات تقدير للحاجات على مختلف مستويات النظام. فقد يجرون تقديراً عاماً للحاجات على المستوى الوطنى لعكس هذه الحاجات عند وضع خطة حملة أو برنامج أو مشروع "محو الأمية من أجل التنمية"، كما يمكنهم إجراء تقدير الحاجات على المستوى المحلى لمعرفة المتطلبات التى تفرضها حملة ما أو برنامج ما أو مشروع معين لمحو الأمية على العاملين فى محو الأمية، أو موظفى التنمية .. وأخيراً، يمكن إجراء تقدير الحاجات داخل مجموعات من الدارسين والمتدربين بقصد اختيار محتوى التدريس أو وضع إستراتيجيات تدريسية مناسبة. وفى المعتاد يشمل تقدير الحاجات الجيد فئات الجمهور الداخل فى النظام المقصود كافة، كالدارسين الكبار والمنشطين، والمدربين، والمشرفين الميدانيين، والإداريين العاملين فى إدارات التعليم والإرشاد والقادة المحليين وأفراد المجتمعات المحلية أنفسهم .. وينبغى أن يوضع المخطط النهائى للبرنامج على أساس مختلف صور الحاجات التى قدمتها مختلف الفئات والمجموعات، والتى جمعت أثناء عملية أمينة للتفاوض والنقاش لتحديد الحاجات وتتم عملية تقويم الاحتياجات فى البرامج على خمس مراحل، هى:

١- عملية التخطيط ما قبل التقدير: وهذه الخطوة أساسية فى نجاح التقدير، إذ يتم عبرها اتخاذ عدد من القرارات المهمة التى تتضمن جملة من العناصر المحورية، منها: المبادرة، الرعاية، الاعتبارات الأولية، اتخاذ القرارات، التمويل، وتحديد مسؤولية جمع البيانات.

٢- جمع البيانات وتحليلها: وتتضمن التركيز على الجوانب الأكثر إجرائية، من قبيل: اختيار الأساليب، الطرق الفنية لاختيار العينات المناسبة، الطرق الإحصائية، والمصداقية والمعولية، ومصادر البيانات الثانوية.

٣- تفسير البيانات واستخلاص النتائج: وإيصالها إلى أصحاب القرار، للاستناد إليها فى اتخاذ قراراتهم بشأن الخدمات المطلوبة والجهات التى تستحقها. وتستدعى هذه العملية التنبه إلى ضرورة استخدام مصطلحات غير فنية، وسرعة التنفيذ، وتزويد الجهات المعنية بمسودة أولية من التقرير تمكّنها من إبداء ملحوظاتها، إضافة إلى توظيف التقنيات الحديثة لرفد العرض الكلامى بالوسائل السمع/بصرية.

٤- التنفيذ والنشر: وتتضمن اعتماد إستراتيجيات النشر الملائمة، وتشكيل لجنة فرعية خاصة لتقويم الاحتياجات.

٥- التقويم: ويكمن الهدف الأساسى منه فى الإجابة عن سؤال بسيط يتمثل فى تحديد أوجه الفائدة التى تحققت من تقويم الاحتياجات، والجهة التى تقع عليها مسؤولية التقويم، والمنافع المرجو إحرازها، والفترة الزمنية المتوقعة لإحداث تلك المنافع. وتتضمن عملية التقويم بوجه عام الإنتاج، واختيار المقوّم، والتوقيت، وتحديد الفوائد المتوخاة من التقويم.

وتستوجب الخطوة الأولى لنموذج تقويمى شامل إجراء تقدير الاحتياجات. وتحدد هذه الخطوة الاحتياجات الأولية الرئيسة الواجب إدراجها ضمن البرنامج. وفى الخطوة اللاحقة لتحديد تلك الاحتياجات، يتم ترجمتها إلى بنود تتضمنها الأهداف العامة للبرنامج، التى تستحيل بدورها أهدافًا خاصة ومحددة. وينبغى التمهيد لعملية تحديد الأهداف بعملية هامة قوامها تحديد الحاجات (needs assessment)، أى يجب الاستهلال بالتعرف إلى دواعى قيام البرنامج، بقصد التفريق بين ما كان متوافراً فى الماضى، وما هو متوافر فى الحاضر، وما ينبغى توفيره فى المستقبل.

٢- مفهوم الاحتياجات وتقديرها:

هناك عدة تعاريف لمفهوم الحاجة، منها: أن الحاجة تعنى الافتقار إلى شىء مطلوب أو ضرورى أو مرغوب فيه (Boydill. T.H ,1983 : 4-6)؛ وإنها متطلب إنسانى يحول غيابها دون تمكّن شخص ما كفرد أو عضو فى عائلة من تلبية ما يلزمه، ويتم – فى العادة – التعبير عن الاحتياجات الإنسانية على أنها اجتماعية، أو اقتصادية، أو صحية، وغيرها. ويرى البعض أن العملية المنهجية لتقويم الاحتياجات تشمل إجراءات محددة لتقدير الاحتياجات، ووضع الأولويات، وربطها ببرامج التعليم فى المجتمع بصورة مستمرة. وهى عملية منظمة لجمع البيانات، وتحليلها، واستخدامها فى عمليات صنع القرارات والسياسات المتصلة بتخصيص الموارد وتوزيعها بغية اكتشاف وتحديد الخدمات التى يفتقر إليها المجتمع، وذلك بالاستناد إلى المقاييس العامة المقبولة التى يجد المجتمع نفسه ملزمًا بتوفيرها لأعضائه. ووفقًا لما جاء به: (Kahn, 1969 : 63) فإن الحاجات هى عبارة عن تعريفات اجتماعية تمثل وجهة النظر التى تعبر عمّا يريده فرد أو جماعة للقيام بدور ما أو تأدية واجب أو عمل ما، كتلبية التزام أو المشاركة بصورة فاعلة فى إطار لائق ضمن العملية الاجتماعية وهو ما يتطلب قدراً من الطاقة والإنتاجية على مستوى لائق فى لحظة تاريخية معينة.

وبغض النظر، فإن الشائع هو مفهوم الحاجة على أنها مثار للإشكال، فسوء الحظ يعد كلمة الحاجة، كلمة متغيرة المعانى لكونها لا تشير إلى شىء محدد. وباختصار، فإن

الحاجة أساساً هى مصطلح فارغ (يعبر عن فراغ) نقص، ولا تحدده محددات أو ضوابط. وإذا كان لا بد من وجود معنى عملى أو تشغيلى لهذه الكلمة، فإنه لا بد أن يعرف على أنه مضمون محدد وذلك من خلال استخدام معيار أو مقياس يتم من خلاله المقارنة وفقًا لأسس واضحة. فحينما نتكلم عن الاحتياجات فى نطاق المصادر والموارد البشرية، فإننا أحيانًا نفكر بحاجات إنسانية أو بشرية معينة مثل حاجات البقاء والحاجات العاطفية والاجتماعية والثقافية حيث يشمل هذه الجوانب بعدها الفلسفى.

فمصطلح الحاجة هو بالضرورة مصطلح يحتوى المفهوم العادى الذى يتضمن الأحكام الخاصة التى تتأثر بالبعد الاجتماعى والسياسى والاقتصادى وتوافر السلع والخدمات، وعرف (Moroney, 1977 : 124) ثلاثة عوامل رئيسة تؤثر على تعريف الحاجة، هى:

١- مقاييس ومستوى المعيشة.

٢- البيئة الاقتصادية والاجتماعية.

٣- توافر الموارد والمصادر والتكنولوجيا.

وإضافة إلى الحاجة فى مفهومها الطبيعى الذى ذكرناه سابقًا، فهناك ثلاثة تصنيفات للحاجة عرفت فى أدبيات هذا الموضوع.

١- الحاجة المرتبطة: وتمثل الحاجة الطبيعية أكثر المقاييس المرغوبة فى خدمة أو سلعة ما والتى يعبر عنها بنسبة ما، ونجد أن الحاجة المرتبطة تركز بصورة أساسية على مساواة الخدمات بعضها مع البعض؛ حيث يتم قياس الاحتياجات لجماعة ما هنا فى موقع جغرافى واحد ومقارنة حاجاتهم مع مجموعة فى مكان جغرافى آخر مع عدم الإشارة إلى تفصيل بين كل من المقارنين.

٢- الحاجة المرجوة: وهى أن الناس يسعون إلى تحقيق حاجاتهم التى يريدونها، ومتابعة الطريق للحصول عليها.

٣- الحاجة التى يتم التعبير عنها والحاجة التى يعبر الناس عنها: ويتم قياسها فى ضوء مطالب الزبائن للخدمات.

٣- نظرية الاحتياجات:

إن الإطار النظرى وما شملته أدبيات الحاجات الإنسانية فى المجتمع لا يمكن تجاهلها فى نقاش أى إطار نظرى متعلق بهذا الجانب ومن أجل تحقيق هدفنا الحالى من النقاش

سنأخذ كتابات كل من (Erikson) و (Maslow) و (Ponsionen) فى الاعتبار لكونها مرتبطة بسياق بحثنا (Erik Erikson). وباعتباره معروفًا ومشهوراً بصورة عامة على أنه المنظر الرائد فى مجال علم النفس الذى ينظر لحاجات الإنسان ضمن منظور تطورى. عرف احتياجات الإنسان ضمن ثمانية تعاريف (Erik Erikson, 1968) كما عرف أزمة الاحتياجات فى دورة حياة الإنسان، حيث يمكن تقديم عدة أنواع من الخدمات المختلفة لهم من خلال فترة حياتهم وتكون هذه الفترات حرجة فى حياتهم، حيث يمكن تقديم عدة أنواع من الخدمات المختلفة لهم من خلال هذه المراحل والأزمات. إذ إنه وكاستجابة لمراحل الطفولة الأربع التى يعتبرها (Erikson, 1968) مؤثرة على تكوين ونمو شخصية الفرد واحتياجاته فيما بعد، وفيما يخص تطوره أيضًا فى المراحل اللاحقة، يتم تقديم أنواع مختلفة من الخدمات الاجتماعية للأطفال خلال سنى حياتهم المهمة والحرجة. إن مفهوم الاحتياجات الإنسانية يختلف خلال المراحل المختلفة لنضوج الفرد والتى يمكن شرحها من خلال انتظام الخدمات الإنسانية على امتداد الخطوات المحددة للأهداف المختلفة من إطار التوجه لتلبية هذه الاحتياجات الخاصة لكل جماعة.

وبالتأكيد، فإنه يمكننا ملاحظة أن بعض المجتمعات قد استخدمت الاحتياجات وإطارها النظرى الذى طوره علماء النفس التطورى كمبدأ تنظيمى للتصنيف ولفهم الخدمات الصحية والإنسانية، وقد كانت مساهمة (Abraham Maslow, 1970 : 35-104) فى فهمنا للاحتياجات الإنسانية على أنها مرتبطة بتقدير الاحتياجات واستيعابها وفهمها ضمن إطار مفهوم التسلسل الهرمى للحاجات، مما أنشأ نظرية الدوافع الإنسانية، حيث وسع (Maslow, 1970) مفهوم تسلسل الحاجات من الحاجات ذات الترتيب الأدنى إلى الحاجات العليا، حيث بدأ بأكثر الاحتياجات الإنسانية أولوية وأساسية والتى صنفها على أنها احتياجات فسيولوجية (بصورة رئيسة الطعام) حيث توسع فى تعريف حاجات الأمان، والحاجات العاطفية، والحاجة للانتماء، والحاجة لإدراك وتحقيق الذات. ووفقًا لما جاء به (Maslow, 1970) مع تركيزه على ترتيب أهمية هذه الحاجات ووجود بعض الاستثناءات فى هذا الخصوص، فإن معظم برامج الخدمات الإنسانية والبشرية تستجيب لهرم ماسلو (Maslow). ومن جهة أخرى فقد ركز (J.A Pon sioen) على الحاجات الأساسية للبقاء وميزها عن بقية الاحتياجات وأوضح (Ponsioen, 1962 : 152) أن الأولية الأولى التى يجب على أى مجتمع أن يحققها هى أن يعتنى بالحاجات الأساسية لبقاء مواطنيه، التى تتضمن المجالات البيولوجية والعاطفية والاجتماعية والروحية، ووفقًا لهذا النظام يتوجب إنشاء نظام يغطى

جميع الناس. وإجمالاً، فقد قدمت هذه الأطر النظرية فكرة عن المصالح والرغبات الظاهرة التى تسعى لتحقيقها الجماعات الإنسانية.

٤- تقدير الاحتياجات:

فى خضم النقاش السابق تم التركيز على المفهوم الواسع والمثير للحاجة من الناحية النظرية والتعريفية. وفى هذا الجزء سنتحدث عن المحددات التى تحدد الحاجة وتصنفها من ناحية تقدير هذه الحاجة. وفى هذا القسم سنقدم آراء مختلفة ومتفاوتة حول تعريف الحاجة وتعريف تقدير الحاجة كعملية بحد ذاتها، من خلال العينات البحثية فى أدبيات هذا الموضوع مما سيساعدنا على فهم هذا الموضوع وبالتالى قبول تعريف لعملية تقدير الحاجة مما سيوضح أمامنا قبول فكرة عدم وجود تقدير محدد للحاجة.

يصف (Wayne A. kimmel, 1977 : 3) تقدير الحاجة على أنها "تصرف يقضى بتقدير وتقييم أو إظهار ظرف تكون فيه الحاجة أو الرغبة مطلوبة. أما (Associates & Bowers, 1976 : 4) فيصف تقدير الحاجة بأنه العملية الرسمية التى يتم من خلالها تقدير الاحتياجات. ويتضمن ذلك إجراءات محددة لتعريف الاحتياجات وتحديد الأولويات وربطها ببرنامج ثقافة المجتمع بصورة مستمرة.

ويصف معهد الخدمات الإنسانية تقدير الاحتياجات بأنه مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالهدف وعملية تحديد الأهداف؛ حيث يتم التزويد بوسائل قياس المطالب (الطلب) من خلال بيانات أو مسوحات حول الخدمات أو الاحتياجات اللازمة لتحقيق هدف ما (Need assessment, 1982 : 10). أما مجلس الصحة، الرافه الاجتماعى فى ميريلاند الوسطى، فقد عرف عملية تقدير الاحتياجات بأنه ينظر إليها على أنها تتعلق بتقدير وتقييم الظروف والأوضاع والحالة التى يبرز من خلالها وجود ضرورة أو حاجة ملحة. أما لجنة فيريجينيا للعناية بالأطفال والشباب فتفيد بأن تقدير الاحتياجات هو عبارة عن وسائل لتحديد أهمية الضروريات التى تخلقها أوضاع وظروف معينة، حيث إن تقييم وتقدير الحاجة يعتمد هنا على البيانات. (Need assessment, 1982 : 10)

إن برنامج تقدير الاحتياجات يمكن ببساطة أن يعرف على أنه محاولة لمعرفة الاحتياجات الخاصة بالسكان الذين يعيشون فى مجتمع ما، فالعملية عبارة عن تخطيط وبحث يتم تصميمه لتوجيه الخدمات بأسلوب يلبى الحاجة. وقد رأت وكالة مينيسوتا للتخطيط ان عملية تقدير الاحتياجات تتم من خلال تعريف الحالة ومعرفة طبيعتها وظروفها

من خلال استطلاع مجموعة تستهدفه. وأن الهدف من ذلك هو تقدير مدى ملاءمة الخدمات المقدمة وتوافقها مع الاحتياجات التى يطلبها المستهلكون. ومن خلال ما سبق يمكن القول إن تقدير الاحتياجات يمكن ان يعرف على النحو التالى:

(عملية منتظمة مكونة من جمع البيانات وتحليلها كمدخلات فى عملية تحديد الموارد من خلال منظور استكشاف وتعريف السلع والخدمات التى يفتقر إليها المجتمع بصورة مرتبطة مع المعايير والمقاييس المقبولة بصورة عامة (فى هذا التعريف يفهم المصطلح (المجتمع) على أنه التجمعات السكنية أو المقاطعات الموجودة والقائمة فى بلد ما). (مقاطعة، مدينة، دولة، محافظة، أمة)، والتى يكون لها حدود جغرافية). (Need assessment, 1982 : 10)

وهكذا، فإن التعريف لتقدير الاحتياجات مكون من العناصر التالية:

١- جمع البيانات بصورة منتظمة بغض النظر عن المنهجية المتبعة فى ذلك، ويهدف إلى كل من استكشاف وتعريف السلع والخدمات التى يفتقر إليها المجتمع مقارنة مع المعايير السائدة، وهو يخدم من يقومون بتخصيص الموارد والمصادر.

٢- لا يتحقق فى نقصان أى سلعة أو خدمة فى المجتمع، لكنه يهتم بما يشعر به المجتمع من التزامات وضرورات واحتياجات اجتماعية.

٣- إن كلاً من المستوى والمنظور الخاص والمستقى منه تقدير الاحتياجات، يحدد أبعاد الاحتياجات وتقديرها وما يجرى تنفيذه من إجراءات خلال هذه العملية. فالمستوى يشير بصورة أساسية إلى الحدود الجغرافية، ويشير أيضًا إلى المحددات. وبغض النظر، فإن المستوى يخبرنا عمّا إذا كان التقدير للاحتياجات خاصًا بقرية أو مدينة أو دولة أو مقاطعة إلخ ... ويقوم بمثل هذا النشاط بعض الهيئات العالمية مثل اليونيسكو وبصورة عامة فإن معظم جهود تقدير الاحتياجات فى القطاع العام تحدث على مستوى يكون محدداً من قبل السلطة القانونية على مستوى الدولة - غالبًا -، أما المنظور الخاص أو المستمد منه تقدير الاحتياجات، فيحدده عادة خاصيتان رئيستان هما:

١- حاجات جماعة محددة.

٢- والحاجة إلى خدمات محددة. من جانب آخر تميل الأدبيات إلى تصنيف تعاريف تحديد الاحتياجات بناء على وجهات نظر مختلفة فيما يلى استعراض لأهمها، علمًا أنه ليس بالضرورة أن تكون واحدة افضل من الأخرى، ولكن هذا التعريف يحدد سقف أو مستوى التعامل مع الحاجات.

جدول رقم (٢)

تعريفات أساليب تقدير الاحتياجات ومزاياها ومساوئها

التعريفات	المزايا	المساوئ
وجهة النظر الوصفية. الحاجة هى وصف لما بين الأداء المطلوب والمتوقع.	يعتمد على العرف بدرجة كبيرة. مقبول فى الدوائر الحكومية.	يميل لأن يكون مركزاً لدراسات التقييم على المتغيرات التى يتوافر فيها العرف والاختبارات. يبالغ فى التبسيط بإعطاء مصداقية للعرف أكثر مما هو عليه الحال.
وجهة النظر الديمقراطية. الحاجة هى تغيير مطلوب فى غالبية الجماعات المرجعية.	سهل التطبيق. مرتبط بقيم العلاقات العامة بدرجة كبيرة. ديمقراطى. يميل لاعتبار عدد كثير فى المتغيرات. يتضمن أشخاصاً كثيرين فى تحديد الهدف. يقدم معلومات مفيدة لتحديد الأهمية المرتبطة بالحاجة المحكمة.	يميل إلى تقليل الاحتياجات وتقديرها لإعطاء عملية مبسطة جداً. يدمج ويخلط بين الحاجة والتفصيلات. يعتمد على مدى اطلاع الجماعات المرجعية بدرجة كبيرة. يميل لربط تحديد الحاجات بالتكلفة والاعتبارات المريحة. يعترف بوجود احتمالات واقعية جداً لوجود أهداف لا تتمتع بالمصداقية.
وجهة النظر التشخيصية. الحاجة هى شىء بغيابه أو نقصه يثبت الأخرى.	نفترض أنه لا يوجد مبالغة فى النظر لحاجات البقاء. عدم مطابقة بين الحاجات التى تكتب والغير المكتبية. يستخدم المنطق والبحوث المتوافرة وما فيها فى أدلة وافتراض العجز وضرره. مقبول على طريقة نفقد النواقص فى القوائم.	يركز على الحاجات الأساسية للبقاء. يركز على إزالة الآثار الضارة. موضوعى زيادة عن اللازم فى الممارسة. مبنى على افتراض قابل للتساؤل حول أن بعض الحاجات هى مؤكدة.
وجهة نظر تحليلية. الحاجة هى التوجه المتطور والقابل النشوء به فى حال توافر معلومات حول حالة معينة.	يقدم الحكم المبنى على المعلومات والحل المنتظم ويسعى إلى الوصف الكامل والدقيق. يركز على التطويرات. ولا يعتمد على القوائم الخاصة بالأولويات فى المعايير.	قد يكون بعض الجوانب صعب التطبيق. يتطلب أشخاصاً ماهرين.

(Need assessment 1982 : 19)

٥- القضايا والاعتبارات المتصلة بتقدير الاحتياجات:

إن تقديم وتقدير الاحتياجات هو عبارة عن جمع للبيانات بصورة أساسية، وبالتالى فإنه لا يملى أية منهجية محددة. وهذا قد يتراوح ما بين الطرق المبسطة إلى الطرق المعقدة فى التقدير، فمن سؤال أشخاص بصورة عشوائية فى الشارع، إلى الجهود المضنية التى يتم تطويرها عبر طرق البحث ومنهجياته المتقدمة فى هذا الجزء، نناقش عدة اعتبارات فى تقدير الاحتياجات، التى تهدف إلى تقديم بدائل مختلفة لصانعى القرار، وحتى الآن لم يتم إصدار أى حكم يفضل طريقة على أخرى، لكن هذا الجانب متعلق بأصحاب القرار ليختاروا أى الوسائل أو الطرق التى يرونها مناسبة. وقبل اتخاذ قرار باختيار طريقة معينة فى تقدير الاحتياجات لا بد أن يحدد المرء طبيعة الجهد الكلى ويعرف الأسئلة التى يود أن يجيب عنها، وفيما يلى نضع ثمانية أسئلة مهمة وأساسية لا بد أن تحتويها أية محاولة لإجراء دراسة تقديرية للاحتياجات (Need assessment 1982 : 13-14):

١- من صاحب الحاجة؟ سواء أكان فرداً، أو جماعة من السكان، أو فئة معينة من المجتمع. وكلما زادت البيانات تفصيلاً بهذا الخصوص كانت نتائج التقويم أكثر فائدة.

٢- ما الحاجة اللازمة؟ أو ما الخدمات أو السلع التى تفتقر إليها الجهة المعوزة؟ ونجد هنا أيضاً أن عملية التوسع والتفصيل فى حشد المعلومات ذات العلاقة من شأنها جعل النتائج أكثر إيجابية ونفعاً.

٣- أين يمكن الحصول على السلع والخدمات اللازمة؟

٤- ما المقدار الذى تتطلبه الجهة المحتاجة من سلع وخدمات؟

٥- هل تكمن المشكلة فى الطلب، والعرض، أم التوزيع، أم خلاف ذلك؟

٦- من ذا الذى يحتاج إلى الخدمات أو السلع أكثر من غيره (الأولويات)؟

٧- ما التكاليف المترتبة على تلبية الاحتياجات؟

٨- ما الكيفيات الممكنة لتمويل عملية الوفاء بالاحتياجات المحددة؟

ولا شك فى أن الإجابة عن التساؤلات السابقة من شأنها مساعدة أصحاب القرار على تحديد نطاق تقويم الاحتياجات الذى يرغبون فى إجرائه وتنفيذه. ويمكن تحقيق هذه العملية باتباع واحدة أو أكثر من الأساليب البحثية المعروفة.

٦- استخدام نتائج تقدير الاحتياجات:

هناك عدة عوامل داخلية وخارجية تؤثر فى كيفية استخدام البحوث والدراسات المتعلقة بالاحتياجات، وتترك هذه العوامل تأثيراتها فى طرق ووسائل الاستفادة من هذه البحوث، وتتمثل البحوث التى تحظى باهتمام خاص من جانب هذا النوع من البحوث والدراسات فيما يلى: (Issac&Micahal 1982. : 25)

١- ترتيب الأولويات.

٢- استخدامها لتخصيص الموارد.

٣- التخطيط لبرامج الرعاية.

٤- إعداد برامج الرعاية.

٥- بناء آليات لتقديم الخدمات وتطويرها.

٦- التشريعات.

٧- توفير المعلومات.

٨- تطوير قاعدة بيانات عن المجتمع.

٩- التوعية المجتمعية.

٧- مصادر البيانات والأولويات:

هناك العديد من الطرق لتقدير الاحتياجات. وفى هذا الجزء سنراجع ١٧ طريقة لتقدير الاحتياجات. ومن الضرورى التأكيد أنه لا توجد طريقة مثلى لتقدير الاحتياجات؛ فالطرق لا تختلف فقط فى منهجياتها أو أساليبها الأساسية، لكنها تختلف كذلك فى استخدامها كمصدر للمعلومات، وتصف الـ ١٧ طريقة لتقدير الاحتياجات ضمن حقلين: استخدام

البيانات الأساسية، والبيانات الثانوية. وتم اشتقاق البيانات الأساسية بصورة أساسية من خلال التوجه المباشر إلى الأفراد أو الجماعات المستهدفة وسؤالهم حول احتياجاتهم ومشاكلهم، وبصورة أساسية، فإن الطرق هى عبارة عن توجهات تختلف من واحدة إلى أخرى وفيما يلى الطرق الـ ١٧:

أولاً- استخدام البيانات الأساسية:

١- المسح العام للسكان (المجموعة):

يعد الكثير من العلماء والباحثين المسح العام للسكان أفضل الطرق لتقدير الاحتياجات لكونه يعطى أفضل البيانات وأكثرها مصداقية حول الاحتياجات فى منطقة جغرافية تم تغطيتها فى المسح حيث تم استخدام ثلاثة أساليب ضمن هذه الطريقة، هى:

(أ) المقابلات الشخصية وجهًا لوجه:

هذا الأسلوب له عدد من المزايا التى تجعله يتفوق على المسح الهاتفى أو البريدى، حيث إنه:

أولاً: يتم بموجبه الحصول على استجابة عامة وبمعدل أفضل، مما يقدم قدراً كبيراً من المصداقية ويتيح الاعتماد على المصداقية العلمية المترتبة على البيانات المستقاة من هذا الأسلوب.

ثانياً: يسمح أسلوب المقابلة بعمل تغطية أفضل للعينة الممثلة من المجموعة الكلية حيث إنه يمكن الوصول به إلى هؤلاء الذين لم نستطع الوصول إليهم عبر الهاتف أو البريد.

ثالثًا: هنالك فرصة لكى نشرح ونفهم الطرق المستجيبة للمسح وبالتالى يمكننا الوصول إلى استجابة أفضل. وتكمن التكاليف من بين أبرز مساوئ هذا الأسلوب، حيث يكون هنالك حاجة لتوظيف طاقم ممن يجرون المقابلات وتدريبهم ونقلهم ووضع

مشرفين على سير العملية وبالتالى فإن ذلك مكلف، كما أنه يستهلك الكثير من الوقت والجهد. ولتقليل الكلفة استخدم المديرون بنجاح عدداً من المتطوعين لإجراء المقابلات على الرغم من أن ذلك يحمل فى طياته العديد من الالتزامات. (Need assessment, 1982)

(ب) المسوح والاستطلاعات التى تجرى بوساطة الاتصال الهاتفى:

إن الميزة الأساسية فى مثل هذه المسوحات هى ارتباطها بالكلفة القليلة مقارنة مع الأسلوب السابق حيث إن المتابعة مع المستجيب تكون أقل كلفة من أسلوب المقابلة. إلا أن هنالك أيضاً عدة مساوئ لهذا الأسلوب:

أولاً: أنه لا يمكن افتراض أن الجميع لديهم هواتف.

ثانياً: أن يكون عدد كبير من المستجيبين لا يملكون أرقام هواتف مسجلة، إلا أن ذلك يمكن التغلب عليه باستخدام نظام اتصال عشوائى.

ثالثاً: الوقت أو كمية الوقت التى يستطيع الشخص أن يتكلم خلالها على الهاتف، حيث يمكن أن يحصل هنالك بعض المعوقات أو المقاطعات، كما قد يكون بعض المستجيبين أقل تعاوناً أو لا يرغبون فى الاستجابة ولا يمكن إقناعهم على الهاتف. (معلا، ١٩٩٤م : ١٦٠)

(ج) الاستبانات المسحية المبعوثة بريدياً:

الميزة الأساسية لهذه المسوحات هى أنها قليلة التكاليف وتضمن سلامة المقابل كما توافر الخصوصية للمشاركين. أما أكبر المساوئ فهى أن مثل هذه المسوحات تكون معدلات الاستجابة لها منخفضة عن الأساليب السابقة. وهنا نستخلص أنه، وبغض النظر عن الأسلوب المتبع، يبقى المسح العام هو أفضل الوسائل لتقدير احتياجات المجتمع. (محمد، ١٩٩٨م : ١٣٠).

٢- المسح بالعينة:

هذا الطريقة يتم استخدمها عادة حينما يكون الجهد مركزاً ومنصباً على إطار أو شريحة معينة من المجموعة الكلية. فمثلاً إذا كان الهدف من المسح تقدير احتياجات الإناث البالغات، فليس هنالك حاجة إلى أن يشمل المسح فى هذه الحالة كلاً من الإناث والذكور «المجموعة الجزئية التى تشكلها مجموعة البالغين» حيث إن المستهدف هنا هن الإناث البالغات فقط دون الذكور وهنا لا حاجة لنا لذكر أساليب هذا النوع حيث إنها تماثل الأساليب التى ذكرناها وأوضحناها سابقًا فى المسوحات الشاملة. (Issac&Micahal, 1982)

٣- استطلاع رأى الخبراء والمسؤولين:

تلك المسوحات التى يقدمها الأشخاص المطلعون، والتى تشمل الأشخاص المختصين والمهمين مثل الخبراء والمختصين من الساسة وكبار الشخصيات فى المجتمع والقادة الاجتماعيين وهم عادة أشخاص يشاركون بصورة مباشرة فى الإشراف على الخدمات الاجتماعية. وبطبيعة موقعهم؛ فهم يشكلون مصدراً هاماً للمعلومات حول الاحتياجات التى يفتقر إليها المجتمع. فالقادة الاجتماعيون والساسة وغيرهم هم عادة من يؤثرون فى قرارات تخصيص الموارد وتحديدها. وهذه المجموعة من الناس تشمل كلاً من المسؤولين المنتخبين والمعينين فى المراكز العليا فى المجتمع. ويشمل ذلك القادة ورجال الدين والمديرين والمسؤولين فى مختلف القطاعات حيث إن تخصيص الموارد بطبيعة الحال هو عبارة عن عملية سياسية؛ فمن المهم أن تعرف أن القيادة تفكر فيما هو ممكن سياسياً، وكذلك هناك ميزة أخرى تكمن فى أن مثل هذه الطريقة تعد غير مكلفة مقارنة مع الطرق الثلاث السابقة. أما السيئة الرئيسة فهى وجود احتمالية عالية لوجود تحيز مقصود أو غير مقصود وذلك لعدة أسباب اجتماعية كما أن هنالك مشكلة أخرى تكمن فى عملية اختيار مثل هؤلاء الأشخاص المهمين الذين يقدمون معلومات هامة. (Issac&Micahal, 1982)

٤- المسوحات التى تشمل مقدمى الخدمات:

وكما يوحى اسم الأسلوب، فإنه تلزم الطريقة التى تقدر الاحتياجات المجتمعية من خلال الرجوع إلى مقدمى الخدمات الذين يعدون على خط التماس الدائم مع المجتمع والمستهلكين و - بصورة يومية - حيث يمكن أن يشمل المسح مديرى المراكز الصحية والعاملين فيها مثلاً للاطلاع على الاحتياجات الصحية للمجتمع والميزة الرئيسة فى هذا الأسلوب هى الحصول على معلومات دقيقة وصورة واضحة عن المشاكل الاجتماعية والاحتياجات، أما السيئة الأساسية فى هذا الأسلوب فهى مكونة من قسمين:

أولاً: احتمال وجود تحيز ثقافى واجتماعى فى استجابات بعض مقدمى الخدمات، كما قد يوجد تحيز لخدماتهم التى يقدمونها.

ثانيًا: أنهم قد لا يعكسون بحكم موقعهم الاحتياجات التى تكون قائمة خارج قطاعاتهم التى يعملون بها. (Need Assessment 1982.) & (Rossi&Freeman 1989)

٥- المسوحات التى تشمل متلقى الخدمات:

هذا النوع من المسوحات مقتصر على المستفيدين من استقبالهم لخدمات معينة. ومسح من هذا النوع يمكن أن يقدم معلومات قيمة وبيانات دقيقة عن المشاكل التى يواجهها هؤلاء وخصائص متلقى الخدمات ونظرتهم إلى فعالية الخدمات. وبغض النظر، فهنالك عدد من المشكلات التى تواجهها مثل هذه المسوحات، منها اختيار العينة المسوحة وقضايا مثل الخصوصية والسرية التى قد تسبب صعوبات فى مسح المعلومات والبيانات حول هذه المجموعة المستهدفة وبالتالى، ولهذا لا يمكننا الاعتماد على مثل هذه المسوحات بصورة منفردة فى استقاء معلوماتنا حول تقدير الاحتياجات لمجموعة معينة. (Rossi&Freeman 1989)

٦- الاجتماعات العامة المنظمة:

تشكل المؤتمرات الاجتماعية والجلسات واللقاءات التى تعقد على مستوى المدينة طريقة أخرى من طرق تقدير الاحتياجات الاجتماعية، حيث يتم توجيه دعوة عامة لحضور لقاء مفتوح يتم من خلاله الاستماع إلى آراء ومقترحات كل مجموعة تعبر عن احتياجاتها

بصورة واضحة، ويعد هذا الأسلوب جذابًا لارتباطه بالعوائد والمنافع الاجتماعية المترتبة عليه فى السماح للناس بالتحدث والتعبير عن أنفسهم. ولكن ولسوء الحظ، تكمن السيئة الرئيسة فى مثل هذا الأسلوب فى حدوث - خلل أحيانًا - ينتج من أن الأشخاص الذين يتحدثون عن الحاجات فى كثير من الأحيان يتكلمون عن أنفسهم فقط وما يعنيهم دون مراعاة لما يحتاجه المجموع. ولهذا لا يمكن الاعتماد على هذا الأسلوب فى تقدير الاحتياجات لوحده وبمعزل عن وجود أساليب أخرى مساعدة. (Rossi&Freeman, 1989)

٧- الحوارات الجماعية:

يعرف هذا الأسلوب فى تقدير الحاجة بما نصفه ويعرفه علم الاجتماع "العملية الجماعية الاسمية" حيث تكون الجماعة موجودة بالاسم فقط. وبصورة عامة يستخدم هذا الأسلوب كأسلوب لتحفيز إظهار الأفكار الخلاقة والإبداعية وعادة تكون المجموعة صغيرة إذ تتكون من ٦-١٠ أشخاص. وعلى الرغم من أن الحجم قد يصل إلى ٢٠، وبغض النظر عن فائدة الأسلوب إلا أنه - أيضًا - لا يمكن أن يفى بالغرض لوحده فى تقدير الحاجة. (Rossi&Freeman, 1989)

٨- الحوارات العامة باستخدام وسائل الإعلام:

وهذا الأسلوب الخاص بتقدير الاحتياجات يستخدم أساليب الاتصال الحديثة مثل التلفاز والهاتف وغيرها من الأساليب التكنولوجية الحديثة التى توفر المشاركة المباشرة للجماهير العريضة فى تحديد وتعريف احتياجات المجتمع.

٩- الحملات الأسبوعية المنظمة وتقدير الاحتياجات:

ويقترح هذا الأسلوب ضمن عقد أسبوع لتقدير الاحتياجات؛ وذلك من خلال الإعلان عن عقد مثل هذا الأسبوع وتوفير وسائل الإعلام الملائمة حيث يتم توزيع مثل هذه البطاقات على موظفى القطاعات الذين لا يستطيعون المشاركة لظروف عملهم. كما يتم توجيه هذا المسح من خلال التلفاز والجرائد، وهذا الأسلوب يعد نافعًا ومهمًا مع كونه لا يتفق أو يتوافق مئة فى المئة مع النمط الأسلوبى العلمى. (Need assessment, 1982)

١٠- وجهة نظر المولين:

يتم اتخاذ جماعة من المولين واستقصاء آرائهم حول الكيفية التى يرغبون توظيف أموالهم بها وإلى الحاجات التى يرغبون فى تلبيتها للمجتمع من خلال توظيف أموالهم فيها. وهذا الأسلوب يمكن ربطه بأى نظام خدمات متصل بالزبائن، وهو أسلوب فى تقدير الاحتياجات يستخدم من خلال المؤسسات التى تسعى لتقديم خدماتها من خلال اجتذاب المولين وله مساوئ، أما أبرز مزاياه فهى أنه يعطى الممولين قدراً عالياً من الأهمية فى عملية تخصيص الموارد وإعطاء قرارهم أكبر أهمية ممكنة كما أنه من بين الأساليب الأقل كلفة إذ إنه لا يستهلك قدراً كبيراً من الوقت، حيث إن المسح الذى يجرى للممولين قد لا يستغرق سوى شهرين أو ثلاثة ويتم تحليله والوصول إلى نتائجه بسرعة، كما أن هذا الأسلوب يعد فعالاً كأداة تطوير للأداء.

أما المساوئ المترتبة عن هذا الأسلوب فمن أهمها: أن الممولين ليس بالضرورة أن يكونوا ممثلين للمجتمع ككل، وبالتالى تكمن المشكلة فى مسح آرائهم واستقصائها كآراء ممثله عن المجتمع. ثانياً أن هنالك جدة حول كون الممولين على غير دراية كافية باحتياجات المجتمع ومشكلاته وبالتالى يمكن أن تتضمن آراؤهم أنها لا تتمتع بالمصداقية وعلى الرغم من ذلك فإن هذا الأسلوب يعدُ أسلوباً فعالاً فى تقدير الاحتياجات، ولا بد أن نذكر بأهمية تصميم الاستبانة الموجهة لهم، حيث لا بد من استقصاء نظراتهم للاحتياجات الاجتماعية وليس استقصاء احتياجاتهم الخاصة. (Issac&Micahal, 1982)

ثانياً- البيانات الثانوية فى تقدير الاحتياجات:

هنالك سبعة طرق مختلفة لاستخدام وتطبيق البيانات الثانوية فى تقدير الاحتياجات سنقدمها فيما يلى:

١- دراسات الأمراض والأوبئة:

وهى دراسات مهمة فى أساليب الوقاية من الأمراض أو أماكن انتشارها ومسبباتها، وهذه الدراسات من أبرز الوسائل وأهمها فى مجال دراسة الأمراض السارية وتقدم هذه الدراسات تقديرات لمدى انتشار الوباء وأساليب الوقاية منه وتتصف بكونها محدودة

التطبيقات على الصحة الاجتماعية الواسعة النطاق ولكنها فعالة إذا ما عُدّت ضمن جهود تقديرات الاحتياجات، والميزة الأساسية لهذه الدراسات هى كلفتها المتدنية مقارنة مع توفيرها قدرة على تفسير البيانات. وهذه الدراسات مفيدة جداً إذا ما استخدمت مع أساليب أخرى لتقدير الاحتياجات. أما السيئة الأساسية لهذه الدراسات وهذا الأسلوب فتكمن فى أنها - فى معظمها - تغطى قطاعات جغرافية هائلة الاتساع، كما قد تواجه بسيئة أخرى تكمن فى الافتراضات الأولية التى بنيت عليها هذه الدراسات. (Need assessment, 1982)

٢- إحصاءات الخدمات:

يستخدم هذا الأسلوب فى تقدير الاحتياجات، ويشار إلى الاستخدام الرسمى لهذا الأسلوب بمصطلح "نسب تحت المعالجة" حيث يتضمن جمعًا منتظماً للبيانات وتحليلها من خلال إحصاءات الخدمات. ومثل هذه التحليلات قد تقدم بيانات مقارنة تتمتع بالأهمية، وقد استخدم العديد من المنظمات المرتبطة هذا الأسلوب فى تقدير الاحتياجات الاجتماعية للوصول إلى رغبات ومشكلات المجتمع، ويتصف هذا الأسلوب بسهولته التى تعد إحدى مزاياه مع قلة الكلفة وعدم وجود حاجة لإجراء مسوحات خاصة. أما مساوئ هذا الأسلوب فهى مشابهة بدرجة كبيرة للمساوئ التى شرحناها فى الأسلوب الخاص بمسوحات المتلقين أو مستقبلى الخدمات (محمد، ١٩٩٨م : ١٣١).

٣- المؤشرات الاجتماعية:

يتضمن استخدام المؤشرات الاجتماعية لتقدير الاحتياجات الاجتماعية تفسير هذه الاحتياجات من خلال الإحصاءات الدورية الوصفية، وتتمتع هذه الطريقة بقدر من المصداقية والمنطقية لتقدير احتياجات المجتمع، حيث اختيار العناصر البيانية القوية الارتباط باحتياجات المجتمع. ومن بين أقوى المؤشرات يعد كل من العامل الديموغرافى، الجنس، العرق، الثقافة، ودخل الأسرة، والحالة الاجتماعية والاقتصادية والسلوكية، وتعرض الفرد للاستغلال، والجريمة لظروف اجتماعية من أهم الأهداف والعوامل التى يجد الناس أنفسهم خلالها ضمن منظومة مهمة للاحتياجات كما انه لا بد من الإشارة هنا إلى ضرورة وأهمية تكرير الإطار الجغرافى والديموغرافى لمثل هذه الدراسات لاستخلاص

نتائج دقيقة ومن غير مشقة حول حاجات الفئات فى هذه الشرائح المختلفة ضمن الإطار الجغرافى والديموغرافى. وقد أجرى العديد من الدراسات حول هذا الإطار وأمكن من خلالها التعرف على حاجات المبحوثين المستهدفين بصورة تعكس رؤية واقعية للاحتياجات الاجتماعية الواقعية. (Rossi&Freeman, 1989)

٤- التنبؤات الاجتماعية والاقتصادية:

يعد استعراض البيانات الديموغرافية - الاقتصادية أحد طرق تقييم وتقدير الاحتياجات التى تعد بصورة أساسية وسيلة تنبؤ تتشابه مع طريقة الاعتماد على أسلوب المؤشرات الاجتماعية. وفى ضوء هذه الطريقة يتم استخدام منظومة متنوعة من البيانات الفرعية تماماً كما هو الحال فى إحصاءات الخدمات، وتستخدم هذه البيانات الفرعية لإنشاء نماذج سلوكية باستخدام أساليب إحصائية كتلك الموظفة فى الأنظمة الاقتصادية للتنبؤ بالمتطلبات والاحتياجات فى ضوء الظروف والمتغيرات، ولا يزال مجال استقلال هذه البيانات متطوراً ومتواصلاً فى ضوء التطبيقات المتنوعة لتقدير الاحتياجات. (محمد، ١٩٩٨م : ١٣١).

٥- جرد مصادر الخدمات:

تلعب قضية جرد مصادر الخدمات دوراً هاماً وأساسياً فى أى تقدير للاحتياجات، وببساطة فإن هذا الجرد يقدم جواباً للسؤال (من يقوم بماذا ولمصلحة من؟)، حيث يكمل هذا الأسلوب أساليب تقدير الاحتياجات الأخرى، مثل أسلوب إحصاءات الخدمات، أو مسوحات المزودين بالخدمات، مسوحات متلقى الخدمات، حيث يشمل هذا الأسلوب ويغطى كافة القطاعات والمؤسسات الحكومية والخاصة والقطاعات العامة والتطوعية والعديد من البرامج والخدمات التى تقدمها هذه القطاعات. ولا بد من تعريف حقول البرامج ضمن إطار موحد على أسس مقارنة على امتداد الخطوط والقطاعات المؤسسية ولتجنب التكرار والدوران حول إطار مفرغ فى تعريف البرنامج، فإن كل صنف فى البرنامج يتوجب أن يكون محصوراً ومحدداً بصورة متميزة عن الآخر، حيث يتم عمل قائمة بالمؤسسات ـ أو الوكالات أو الإدارات التى تقدم خدمة معينة ضمن التصنيف الخاص بالبرامج. (محمد، ١٩٩٨م : ١٣٣).

٦- بيانات الاحتياجات المعدة من قبل أنظمة تخطيطية أخرى:

إن استخدام بيانات معدة من قبل أنظمة أخرى يعد مشابهاً للطرق التى تستفيد من البيانات الفرعية لكنه أقل رسمية منها. وبصورة أساسية فإن هذه الطريقة تسمح بمراجعة الخطط الموجودة فى البرنامج والموجودة كذلك فى برامج وأنظمة تخطيطيه أخرى والتى قد تكون ضمن جهد تم بذله لتقدير الاحتياجات والمشكلات الاجتماعية ومن مختلف المصادر الاجتماعية. (Need assessment, 1982)

٧- مراجعة الموازنات المرصودة للخدمات:

على الرغم من كون مراجعة الموازنات معرّفة هنا على أنها أسلوب محصور النطاق، إلا أن مراجعة الموازنات كتقنية خاصة بتقدير الاحتياجات يمكن أن تكون مفيدة فقط حينما يتم استخدامها بصورة تقاطعية مع طرق أخرى. وهذه الطريقة مبنية على نظرية مفهوم المؤسسة، كما أن مدة الحاجة بصورة عامة تنعكس ضمن ذلك القدر الذى يلى الحاجة. فعلى سبيل المثال: إذا ركزت دراسة تقدير الاحتياجات على حاجات الأطفال والشباب، يتم إجراء مراجعة لكافة الموازنات الخاصة بكافة المؤسسات والقطاعات التى تقدم خدماتها لهذه الشريحة الاجتماعية من الأطفال والشباب مما سيعطى صورة للاحتياجات المتنوعة لهذه الشرائح، كما سيعطى صورة واضحة عن البرامج المتوفرة والتى صممت لتلبية هذه الاحتياجات وهذه الطريقة مشابهة للطريقة التى ذكرناها سابقًا فى استفادتها من بيانات الاحتياجات المعرفة من قبل أنظمة تخطيطية أخرى. كما أنها تتصف أيضًا بقصورها إذا ما اتخذت كوسيلة منفردة دون دمجها بصورة تقاطعية مع وسيلة أو طريقة تقدير أخرى. (Need assessment, 1982)

وخلاصة القول: يمكن الاستنتاج أن استعراض طرق تقدير الاحتياجات سيصل إلى رؤية واحدة وهى أن الصورة مثيرة للحيرة بعض الشىء؛ فليس هنالك طريقة واحدة يمكن اعتمادها لتقدير الاحتياجات، وكذلك لا توجد طريقة مثلى متفردة بحد ذاتها وليس هنالك مزيج أمثل من الطرق. وباختصار فليس هنالك إجابة مبسطة أو مختصرة للوصول إلى تقدير للاحتياجات يتمتع بالمصداقية المطلوبة، وبغض النظر فإن هناك نقطة يتوجب توضيحها وهى عدم وجود طريقة واحدة يمكن أن تفى بالجوانب العامة الواسعة النطاق لمجال تقدير الاحتياجات. وأخيراً لا بد من وجود تقنيات لقياس المصداقية فى تقدير الاحتياجات.

جدول رقم (٣)
يبين مزايا ومساوئ طرق تقدير الاحتياجات

م	طرق تقدير الاحتياجات	المزايا	المساوئ
١	المسوحات العامة.	تتمتع بالمصداقية العالية. تتمتع	مكلفة جداً.
٢	المسوحات الجزئية.	بالمصداقية العالية.	مكلفة جداً. لا تتعرض كل الشرائح الجزئية للبحث فى المسح. وجود مشكلات ممكنة كاللغة والثقافة.
٣	المسوحات التى تشمل مصادر المعلومات الرفيعي المستوى.	حساسة سياسياً. غير مكلفة.	وجود تحيز كبير محتمل. صعوبة اختيار مصادر المعلومات.
٤	مسوحات مزودى الخدمات.	غير مكلفة. مشاركة المزودين. احتمال عال بالوصول إلى بيانات دقيقة.	احتمال وجود تحيز ثقافى وظيفى لصالح المزودين بالخدمات والملاك. تغطى مشكلات الخدمات أكثر من غيرها.
٥	مسوحات متلقى الخدمة.	تقدم معلومات وبيانات عن اكتساب الخدمة. مشكلات فى الحصول على الخدمة. آراء ووجهات نظر حول الفاعلية.	انتقاء عينة المسح. السرية. لا تقدم بيانات عن الحاجات لغير الفئات المتلقية بالخدمات. يمكن أن تكون مكلفة.
٦	الاجتماعات العامة المنتظمة.	تعزيز العلاقات الجماعية. تفتح المجتمع على العملية.	غير ممثلة. قد تخدم الشهادات المصالح الخاصة.
٧	تفكير الجماعة.	غير مكلفة. قد تغطى تلميحاً كتوجيه بحث آخر.	منظورها عنيف. غير ملائمة كطريقة منفردة.
٨	الديمقراطية المكلفة.	فعالة.	مكلفة.
٩	أسبوع تقييم الاحتياجات.	يكشف آراء الناس. أداة تثقيف للعامة. قد يولد دعماً عاماً للخدمة البشرية.	غير مطبق. غير ممثلة مصداقية واعتمادية.
١٠	نشرات المولين.	تتضمن وجهة نظر الممول وتعرف بها. غير مكلفة. تطور جمع الأموال.	لا يمثل الممول المجتمع بالضرورة مصداقية.
١١	الدراسات التشريحية.	غير مكلفة.	غير ملائمة لوحدها.
١٢	إحصاءات الخدمات.	سهلة الوصول للغايات. غير مكلفة.	لا تساعد فى التحديد.
١٣	المؤشرات الاقتصادية.	سهلة الوصول. غير مكلفة. مرنة.	تعتمد بصورة كبيرة على التحديد. تحيز شخصى وطبيعى.
١٤	التعرف على واستعراض البيانات البتوغرافية.	طرقه وعرة.	لا يوجد دليل حالى على فاعليتها فهى متطورة. مكلفة.
١٥	مخزون الموارد.	يقدم استفادة فى البيانات. تلغى التكرار غير اللازم. تلمح إلى التنسيق.	لا تلائم استخدامها منفردة. تتطلب لغة مشتركة. تتطلب تعاوناً كاملاً.
١٦	بيانات الحاجة المعرفة فى أنظمة التخطيط.	سهلة. رخيصة.	غير ملائمة لو استخدمت مفردة جيدة فقط فى منظور ضيق.
١٧	مراجعة الميزانيات.	سهلة. رخيصة.	غير ملائمة لوحدها. جيدة فى منظور ضيق.

المصدر: (Need assessment 1982 : 29)

٨ - الصعوبات التى تواجه عملية تقدير الاحتياجات:

يتمثل أبرز العوامل التى قد تقف خلف نجاح أو إخفاق مجمل عملية تقدير الاحتياجات فيما يلى:

١- طريقة التنفيذ.

٢- نطاق التنفيذ والمجال الذى يغطيه.

٣- التكلفة المطلوبة للقيام بالعمل.

٤- الوقت المحدد لإنجاز العمل.

٥- ترجمة ما يتم التوصل إليه من إستراتيجيات إلى إجراءات عملية.

٦- وترتبط عملية تقدير الاحتياجات أحياناً بعملية تقدير الأولويات وتحديدها.

٩- دليل مقترح لتقدير الاحتياجات:

وفيما يلى قائمة بالخطوات المتبعة فى عملية تصميم دراسة تقدير الاحتياجات .. وأهم الخطوات الأساسية والمهمة لبدء عملية تقدير الاحتياجات هى:

١- تحديد الأهداف العامة.

٢- ترتيب الأهداف حسب أهميتها دون اعتبار لمستوى الأداء.

٣- تعيين أوجه الترابط بين مستوى الأداء والأهداف.

٤- تحديد أولوية كل هدف مع الأخذ فى الاعتبار عنصرى الأهمية والأداء.

بعد هذه الخطوات نقوم بعمل التالى:

أولاً- التحضير أو الإعداد: (Issac&Michael, 1981 : 22-26)

ويشمل تحديد العناصر الرئيسة للتقويم المقترح للاحتياجات، وذلك على النحو الآتى:

١- تحديد الهدف المنشود والتأكد من معقوليته، وإمكانية الدفاع عنه واستقطاب الدعم له، ووضع تصور دقيق للفئات المستفيدة وغيرها من الجمهور المستهدف.

٢- توضيح مبررات الدراسة، والأسباب الموجبة لإجرائها، بما فى ذلك الأسباب المصرح بها وتلك غير المعلنة، إن وجدت، ثم التأكد من واقعية هذه الأسباب وقابليتها للإقناع.

٣- تحديد كيفية الحصول على معلومات تقريبية أولية بهدف التعرف مبدئياً على احتياجات الجمهور المستهدف، ويتضمن ذلك معرفة التساؤلات التى يمكن أن تثار، ومواضع القصور فى المناهج المستخدمة فى العادة وإمكانات تجاوزها، والمعلومات التى يرجّح أنهم بحاجة إليها.

٤- السعى إلى ضمان التأييد السياسى للدراسة، عن طريق إشراك كبار المسؤولين فيها، والاتصال بالمجموعات ذات التأثير عبر المراسلات والاجتماعات العامة وسياسة الباب المفتوح، وتحديد الأسلوب الأنسب لتنفيذ الدراسة.

٥- تحديد الجهات المعنية والمهتمة بالفئات ذات الاحتياج.

٦- إبراز المتغيرات والمهمات الأخرى المرتبطة بالاحتياجات التى يجب التعرف إليها فيما يتعلق بالبرنامج، وما يجب متابعته من متغيرات ناتجة، وتحديد الآثار الجانبية السلبية والإيجابية المتوقعة للبرنامج، والقيم المحيطة به، والقاعدة المعرفية المنوى تعلمها عن البرنامج، والمشكلات التى قد تعترض سبيله.

٧- وضع تصميم عام للدراسة، ويتضمن ذلك تحديد المصطلحات المفتاحية أو الرئيسة، وبيان أهداف الدراسة الأولية والثانوية، وإعداد إطار منطقى للدراسة، ووصف الإجراءات المنهجية التى يجب استخدامها، مثل: (المسح، مراجعة الدراسات السابقة، دراسة حالة معينة، وهكذا ..)، وإيجاد المعايير التى تعد ملائمة لتقويم الدراسة ونتائجها.

٨- وضع خطة إدارية، وتتضمن إعداد جدول مفصل للإجراءات، بما فى ذلك جمع البيانات وتحليلها، وبيان مقومات الدعم اللازم لتنفيذ هذه الإجراءات، ووصف السبل التى من شأنها الإسهام فى رفع مستوى تقويم الاحتياجات، ولاسيما ما يتعلق منها بالتدريب، والتطوير، والبحث.

٩- إيجاز الاتفاقيات الرسمية التى سبق تحديدها لتنظيم عملية تقويم الاحتياجات، ويتضمن ذلك أن يبين بوضوح ما يلى:

- الأهداف المشتركة فى الدراسة.
- مسؤولية كل طرف فيما يتعلق بكل مرحلة من مراحل الدراسة.
- التقارير وغيرها من الوثائق التى تستنتج من الدراسة.

- سبل الوصول إلى البيانات والمعلومات.
- الجهة المخوّلة بإعلان النتائج.
- ميزانية الدراسة وجدول الدفعات والإجراءات المحاسبية.
- إجراءات مراجعة الاتفاقيات الرسمية مع الأطراف المختلفة وإعادة التفاوض بشأنها.

ثانيًا- التنفيذ: وتتضمن هذه المرحلة تحديد ما يلى: (Issac &Michael, 1981 : 22-26)

١- الأدوات المناسبة للدراسة، ويقصد بها تحديد مصادر المعلومات، مثل: (الملفات، الخبراء، المديرين، والمستفيدين)، والمتغيرات المهمة ونهج قياسها، مثل: (الاستبانة، المقابلة، الملاحظة، وغيرها)، وماذا سيتم فعله بالمستويات المهمة لكل اختبار، واختيار المقارنات الحرجة والمهمة، مثل: العمل الماضى والحالى لمجموعة محلية أو خارجية معينة.

٢- التأكد من توظيف طرق مناسبة لاختيار العينات الممثلة لمجتمع الدراسة، وجعل المجموعات الرئيسة تقوم بتحديد أهمية المتغيرات.

٣- جمع البيانات الأساسية، التى تشمل الخلفية التاريخية، والواقع الراهن، والوضع المستقبلى المتوقع.

٤- معالجة البيانات المجمّعة وتحليلها، ويستدعى ذلك تحديد ما يلى:

أ - البرامج ذات الأهمية والأفراد المعنيون حسب ما تسمح به البيانات.

ب - القضايا والمسائل التى يكشف عنها البرنامج.

جـ - البحث عن الأدلة والشواهد التى من شأنها دعم تنفيذ المسائل المحددة.

د - إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة من قبيل تحليل التباين أو التحليل المقارن إذا استدعت الحاجة إلى ذلك.

هـ - إجراء تحليل القوة (تمويل الفرص، والأشخاص المؤهلون).

و - وضع الاستنتاجات والتوقعات.

ز - إعداد تقرير بالنتائج، بحيث يتم توضيح الشكل المناسب لإعداد تقرير الدراسة، وتحديد محتوى التقرير، مثل: هدف الدراسة، تصميمها، توقعاتها، وصف البرنامج، وعينة الدراسة وغيرها، إلخ.

ثالثًا- التطبيق (Issac &Michael, 1981 : 22-26)

ويتضمن إبراز الجوانب الإيجابية فى الدراسة من ناحية كفاءتها الفنية، وجدواها، وإمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع ما يلى:

١- قيم الجانب الأخلاقى للدراسة:

١- تأكد من الملاءمة التقنية (المحددات، المعرفة، المصداقية، الاعتمادية والموضوعية).

٢- قيم وقدر الكفاءة والمواءمة (مدى الإنجاز وتشابك المصالح).

٣- قيم مدى المنفعة المترتبة عليها (خصوصًا الخطوط الزمنية والمنظور والارتباط والمصداقية والأهمية).

٤- قيم وقدر مدى كونها عملية وقابلة للتطبيق (فى ضوء الاعتبار للتصميم الواقعى واعتبارات التكلفة).

٢- تطبيق الخلاصات والتوقعات المستقبلية:

١- ساعد العميل والجماهير الآخرين فى تطبيق النتائج مع أسئلتهم الخاصة، ركز على الأسئلة الملحة وساعدهم فى الأسئلة الأخرى.

٢- ساعد الجمهور فى التمكن من استخدام النتائج بالشكل الكامل مثلاً: توضيح الأهداف ومنظومة الأولويات.

٣- حفز استخدام تقدير الاحتياجات كدراسة فى أهداف عدة أخرى، إضافة لتلك الأهداف التى تضمنتها دراستك (مثلاً إعطاء تعليمات فى الحاجات وتقديرها، إلى المساعدة فى توليد وإصدار أدوات جديدة).

رابعًا - التقرير النهائى لعملية تقدير الاحتياجات:

إن أهم القواعد المتبعة فى عرض البيانات هى ما يلى:

١ - نتائج تقدير الاحتياجات .. لتكون مفيدة لا بد من تأسيس الأولويات.

٢ - أهمية الهدف ومستوى الأداء فى تحديد الأولويات.

٣ - البيانات غير مفيدة إلا إذا فهمها المستخدم واستطاع التصرف فى ضوء المعلومات المقدمة.

خطوات إعداد تقرير دراسة تقدير الاحتياجات:

١- التحضيرات:

١- حدد العناصر الرئيسة المحورية للتقرير.

٢- عرف الهدف الذى تسعى لتحقيقه من خلال التقرير.

٣- قبل البدء تأكد من إمكانية تعريف ما تم التوصل إليه (تعريفات إجرائية) - حدد المستفيدين من التقرير لتحديد نوع المصطلحات واللغة المستخدمة. وهل هو تلخيص أم تقرير فنى أم دراسة علمية؟

٢- عناصر التقرير:

١- هدف الدراسة.

٢- منهجية الدراسة.

٣- التعريفات الإجرائية.

٤- حدود الدراسة.

٥- مستوى تمثيل الدراسة للظاهرة أو المجتمع المدروس.

٦- مستوى التحليل المستخدم (وصفى ، تحليلى).

٧- الاستنتاجات والتوقعات.

٨- التوصيات.

٣- شكل التقرير:

١- تأكد من سلامة اللغة والوضوح فى الاستخدام وتجنب الأحكام التقريرية والوصف غير المحدد مثل استخدام مصطلحات (جيد، سيئ، كبير، صغير ... إلخ).

٢- تأكد من سلامة الطباعة والإخراج النهائى للنص والخلو من الأخطاء الطباعية والإملائية ووضوح الأشكال المستخدمة.

تعقيب ومناقشة:

إن تقويم الاحتياجات هو عملية منظمة لجمع البيانات وتحليلها واستخدامها فى عمليات اتخاذ القرارات الخاصة بتخصيص الموارد بهدف اكتشاف وتحديد الخدمات التى يفتقر إليها المجتمع على أساس المقاييس العامة المقبولة والتى يوجد عليها نوع من الإجماع، وتضمن هذا التعريف العناصر التالية: جمع البيانات وتحليلها بغض النظر عن الأسلوب المتبع فى ذلك. فهناك هدفان:

١- اكتشاف وتحديد الخدمات الناقصة، وتحويل المعلومات إلى المسؤولين عن تخصيص الموارد وتوزيعها.

٢- عدم البحث فى أية خدمة أو سلعة ناقصة فى المجتمع، بل فى السلع والخدمات التى يجد المجتمع نفسه فيها ملزماً بتوفيرها للناس. (need assessment, 1982 : 11) وتقويم الاحتياجات مفهوم قديم نسبياً وقد حظى باهتمام العديد من العلماء بمناقشتهم مفهوم الحاجة وأهميتها. وبشكل عام فإن تقويم الاحتياجات ليس بالعملية السهلة، بل لها أساليب وقواعد يجب أن تتبع عند القيام بهذه العملية. وإضافة لذلك نجد أن هناك مراحل تتم بها هذه العملية كما أن لها مجالات متعددة تستخدم فيها، كما ورد فى الفصل.

أسئلة وتطبيقات:

١- ناقش مفهوم تقويم الاحتياجات.

٢- حدد حاجة معينة عند طلبة الثانوى واستخدم الطرق التى ذكرت بهذا الفصل فى تحديدها.

٣- ناقش أدوات جمع البيانات واستخدم مجموعة منها لتقدير احتياجات تجمع سكانى.

الفصل الثالث

المراقبة
مراقبة التنفيذ وتقويم العمليات

تقديم:

قام خبراء التقويم بتطوير منهجية أطلقوا عليها اسم التحكم والتوجيه والضبط، وكلمة يرصد monitor التى اشتق منها اسم العملية (التحكم والتوجيه والضبط) تعنى فى القاموس الإنجليزى المشاهدة والملاحظة والفحص و أحياناً التعديل، أما فى أدبيات التقويم فإن الكلمة تعنى المراقبة لبرنامج قائم لمعرفة الهنات والعيوب، بقصد مساعدة متخذى القرارات فى تعديل مسار أنشطتهم واتخاذ ما يلزم للتصحيح. وعلى أية حال تعرف المراقبة بوجه عام على أنها المحاولة المنتظمة التى يقوم من خلالها الباحثون فى عملية التقويم باختبار مدى التغطية التى يقدمها البرنامج ومدى القدرة التوصيلية لبرنامج معين (هـ. س. بولا، ١٩٩٤م : ٢٤).

١- ما هى المراقبة Monitoring:

تتألف عملية المراقبة من:

١- تقويم التغطية فى البرنامج من خلال تحديد المدى الذى يصل إليه البرنامج فى مخاطبة الجماعة أو عينة البحث المستهدفة.

٢- تقويم القدرة التوصيلية للبرنامج؛ وتتكون من قياس درجة التوافق ما بين خطة توصيل الخدمات والوسائل والسبل المتبعة فى المعالجة (عناصر البرنامج) والطرق التى يتم التزويد من خلالها بصورة فعلية بكافة عناصر البرنامج.

٣- أن المراقبة على العديد من البرامج تتضمن جمع المعلومات عن مصادر الإنفاق والمعلومات الضرورية لتقدير مدى جدوى التكاليف المخصصة للبرنامج مقارنة مع العوائد والفوائد الناجمة عن تطبيقه.

٤- تقويم واستيعاب كافة الإجراءات والنشاطات القانونية والأطر التنظيمية وما إذا توافقت هذه المتطلبات مع توظيف الأفراد داخل هذا البرنامج.

٢- من هم المعنيون بالمراقبة:

يمكننا القول بوضوح تام بأن المراقبة جزء حساس ودقيق بما تشكله من معلومات مهمة لمتخذى القرار وأصحاب رؤوس الأموال من مساهمين وراعين يقدمون دعمهم الكامل وثقتهم لتنفيذ البرامج الإدارية المختلفة. فمن وجهة نظرهم، فإن الوظيفة الأساسية هى مقدار ومدى المصداقية الواجب توافرها فى المراقبة.

من الضرورى التفرقة بين المراقبة والتدقيق. فكلمة يرصد أو رقابة monitor تعنى فى القاموس الإنجليزى المشاهدة والملاحظة والتقصى وأحيانًا: التعديل، وفى أدبيات التقويم فإنها تعنى مراقبة لبرنامج قائم لمعرفة الحسنات والعيوب، بقصد مساعدة متخذى القرارات فى تعديل مسار الأنشطة واتخاذ الإجراءات التقييمية. أما التدقيق فهو عبارة عن نشاط اعتيادى مقارنة مع المراقبة وكما يصفها (Chelimsky) فى مقارنته بقوله (What should be) & (What is) أى أن المراقبة والتدقيق يختلفان كما يختلف كلا التساؤلين عن ماهية الشىء وما يتوجب أن يكون عليه. فالمراقبة تتمحور حول التعريف التجريبى والعملى ضمن أسلوب قياس ما حصل فعلاً أو بالفعل (Chelimsky, 1985 : 488) فعلى سبيل المثال قد يجد المدقق أنه، على الرغم من أن السياسات والبرامج تنص وتوجه على ضرورة أن يضم البرنامج خدمة محددة، فإن البرامج تقدمها بشكل جزئى أو لا تقدمها، وهنا، تبين خلال المراقبة أن موازنات هذه البرامج هى السبب وراء قصور الخدمة ونظرًا لقلة المخصصات اللازمة لتوظيف الموظفين اللازمين. وهنا يمكننا أن نلاحظ بوضوح أن هنالك علاقة بين كل من المراقبة والتدقيق ولكنهما ليسا مرتبطين أحدهما بالآخر.

ويمكن حصر أهم المهتمين بالمراقبة أثناء تنفيذ البرامج الاجتماعية:

أ- ممولو البرامج والراعون:

وهؤلاء لا يعملون بصورة مستقلة أو بدافع ذاتى وإنما ينتظرون التقارير التى يرفعها المديرون التنفيذيون للمؤسسات والذين قد يبدون مستمتعين بقدر كبير من الحرية فى اتخاذ القرارات، لكنهم حين يصدرون تقاريرهم لمجالس الإدارة أو أصحاب رؤوس الأموال والمساهمين فى المؤسسة فإنهم يقومون بتقويم قراراتهم فى أحيان كثيرة وربما ينتقدونها. (Freeman& Rossi, 1994)

ب- صُنّاع القرار السياسى والاجتماعى:

وهؤلاء على صلة دائمة بما يتوجب توظيف السياسات فيه، كما أنهم يولون قدرًا كبيرًا لمدى التزام المؤسسات بالقوانين والمعايير المؤسسية بالتنفيذ. ووضع هذه السياسات يختلف فى شدة الحرص على الدقة ومدى المصداقية اللذين يرجونهما، وخصوصًا أن هؤلاء يعملون تحت الأضواء وفى ظل تغطية كاملة لوسائل الإعلام الرسمية وغير الرسمية

التى تخضعهم للمساءلة فى أى وقت تريد[1]. والتى يجب أن تأخذ فى الاعتبار عدة جوانب أهمها مدى تحقيق الأهداف المرجوة والمطلوبة. (Freeman& Rossi,1994)

جـ- الإداريون وخبراء التخطيط:

إن اهتمامات المراقبة الإدارية بدراسات تقويم مدى الفعالية على البرامج مهمة بذات النوعية من الأسئلة، إلا أنها تختلف من ناحية الهدف الذى تمت على ضوئه صياغة أهداف التقويم، فدراسات تقويم الكفاءة والمصداقية الفعلية على البرامج تقدم معلومات لصانعى القرار والراغبين من الممولين وغيرهم من المساهمين فى ضوء حاجتهم لإصدار حكمهم على مدى التوافق فى نشاطات البرنامج ومدى مواءمتها لنشاطات البرنامج ويتم اتخاذ القرار بشأن مواصلة البرنامج أو التوقف أو توسعة البرنامج ليشمل جوانب أعم أو تضييق إطاره وفحواه.

بينما نجد نشاطات الإداريين ونجد خبراء التخطيط مهتمين بصورة أقل بناحية إصدار أحكام قاطعة بشأن البرنامج، فمحور هذه النشاطات ينصبٌ ضمن اتخاذ الإجراءات التصحيحية وإجراء التعديلات اللازمة (Lands berg, 1983) فالمراقبة من وجهة النظر الإدارية أمر ضرورى وحيوى خلال التطبيق كما أن الاختبارات التجريبية للبرامج التجريبية لا بد من إعطائها القدر الكافى من الأهمية، فالمراقبة خلال التطبيق المبكر للبرامج جزء من نشاطات التقويم التأكيدية ولا شك أن المراقبة بشكل لائق ومفصل خلال الاختبارات التجريبية والمراحل والخطوط الأولية للبرامج تعطى التوضيح اللازم لمعرفة نجاح أو فشل البرامج. فالمراقبة أيضًا على البرامج التى تم البدء بتنفيذها وتجاوزت مرحلة التطوير ودخلت فى المرحلة التنفيذية، تعطى التغطية الكافية للعمليات وتحسن من القدرة على الاطلاع على التغذية الراجعة وتفيد فى معرفة ما إذا نجح البرنامج فى تحقيق أهدافه المتوقعة أم لا.

---

(١) فعلى سبيل المثال: فى الولايات المتحدة الأمريكية يقوم المديرون التنفيذيون فى الجهات الفدرالية المسؤولة عن الموازنة، بمراقبة أعمالهم لكونهم مسؤولين أمام لجان الكونغرس التى تقدم لهم المشورة والتوجيه بصورة مستمرة حيث يتم بصورة متواصلة مقارنة التكاليف مع العوائد ومدى الجدوى المتحققة على كافة الأصعدة (Now Kowski, 1987).

د- الباحث أو المقيّم:

نظراً للعديد من الاعتبارات فإنه لا يمكن التغاضى عن الأهمية الكبرى التى تحتلها مراقبة البرامج؛ ففى كثير من الأحيان تتلاشى أهمية الآثار المترتبة على البرامج وذلك بسبب الافتقار إلى أساليب المعالجة الصحيحة، أو نتيجة لعدم وجود المراقبة الدقيقة والمراقبة الصحيحة وبشكل أكثر تفصيلاً، فإن دراسات المراقبة تعد ضرورية وبالغة الأهمية لفهم وتغيير الآثار والنتائج. فمعرفة ما حدث لشرح ما نتج عن تطبيق البرنامج أمر ضرورى جداً لصياغة الافتراضات النظرية قياساً؛ وذلك حتى يتمكن الباحث من إجراء تقويماته فى ضوء من المحددات الواضحة. وبغض النظر فإنه لا توجد طريقة لتحديد أى المجالات أو الوسائل التى يمكن إجراء تدخل ملائم فيها، سواء كان هذا التدخل فعالاً أو غير فعال. وبصورة أوضح فإن دراسات المراقبة ضرورية لفهم وترجمة النتائج والآثار، فمعرفة ما حدث أمر مطلوب لشرح كافة الجوانب؛ فالمقيمون يحتاجون إلى المعلومات بالطريقة والأسلوب الذى يؤكد أن أعضاء فريق العمل قد قاموا بتوصيل كافة المفاهيم والاعتبارات التى اشتمل عليها البرنامج لدعم ما افترضه المقيمون وواضعو البرنامج. من هنا يمكننا القول إنه، وبدون وجود المراقبة والتعديلات فى الخصائص بصورة تتناسب مع أهداف البرنامج، فإنه لا يمكننا تقويم النتائج أو اعتبارها صحيحة ومنتظمة ضمن الأطر العلمية الدقيقة، وبالتالى سيكون ما قمنا به من عمل موضع مساءلة ولا يمكن الاعتماد على صحته أخيراً. كما يمكننا القول إن المراقبة به تقدم المعلومات اللازمة لصياغة البرنامج بالشكل الصحيح عملياً فالمظاهر الأساسية للوسائل التى يتم من خلالها التعديل والتدخل يمكن أن تعيد إظهار نفسها فى كافة جوانب البرنامج إذا ما وصفنا البرنامج على أنه عبارة عن منظومة مفصلة من الإجراءات العملية الدقيقة وهنا لا بد من إدراك أهمية التقيد والالتزام بالتطبيق الدقيق للتفاصيل المعرفة بوضوح وتحديد النقاط التى تقتضى الحل وإيجاد واختيار البدائل المناسبة. (Freeman & Rossi, 1994)

٣- أهداف عملية المراقبة والتقويم:

يمكن حصر أهم أهداف مراقبة البرامج ضمن الأهداف التالية:

١- المدى الذى يتمكن من خلاله البرنامج من الوصول إلى الفئة المستهدفة. وما إذا كان توصيل الخدمات متوافقاً مع التصميم الخاص بالبرنامج.

٢- الإجابة عن تساؤل: أى الموارد متوافر، أو تم تجاوزها فى تطبيق البرنامج.

٣- تزويد الإداريين بمرجعية معرفية حول المدى الذى تسير فيه أنشطة البرنامج فى ضوء الخطة المعدة لذلك، ومن ثم استخدام المصادر المتاحة بطريقة فعالة.

٤- تزويد المعنيين بأدلة ترصد التغيرات وإمكانات تعديل الخطة حسب الحاجة، فى ضوء بروز صعوبات عملية فى تغطيته مختلف مجالات الخطة بعد سير المشروع، وإمكانية ظهور أخطاء فيما يتعلق بتنفيذ بعض القرارات الأولية.

٥- التأكد، وعلى فترات، مما إذا كان المشاركون فى البرنامج يحوزون القدرة على الاستمرار فى تنفيذ أدوارهم بكفاءة واقتدار.

٦- تجهيز سجل شامل للبرنامج الذى تم تنفيذه، بما يتضمن مقارنة منجزاته بالاحتكام إلى المخطط الأصلى، وتقديم مراجعة لكلفة تنفيذه، وكيفية الحكم من جانب المشاركين والمراقبين على نوعية الجهود المبذولة. (suchman, 1972)

٤- خطوات عملية المراقبة والتقويم:

يمكن تلخيص خطوات عملية المراقبة فى البرامج على النحو التالى: (هـ. س. بولا، ١٩٩٤م : ٢٤)

١- تحديد وحصر جميع الأفراد الذين يشملهم البرنامج بشكل مباشر أو غير مباشر.

٢- حصر وترتيب الأهداف العامة والخاصة المرجو تحقيقها فى البرنامج وفق درجة الأهمية.

٣- صوغ الأهداف بالرجوع إلى مفاهيم ومؤشرات يمكن قياسها "إذا تطلّب الأمر".

٤- تحديد الأساليب والطرق التى سيتم اللجوء إليها فى مراحل التنفيذ العملى للبرنامج.

٥- جمع البيانات (وتتضمن مراقبة المراحل المختلفة مع ضبط أو استبعاد تأثير المتغيرات الخارجية كعامل الزمن، وغيره).

٦- تحليل البيانات.

٧- استخلاص النتائج واقتراح التوصيات.

٥- مراقبة تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج:

إن مراقبة تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج كانت دائمًا أمرًا ضروريًا ضمن نشاط التقويم وذلك راجع لعدة أسباب أهمها:

١- أن عمليات التقويم التى تستهدف معرفة الآثار التى أحدثها البرنامج قد تكشف آثاراً ضئيلة أو ربما تكشف عدم وجود أثر. والسبب وراء ذلك قد لا يعود لكون البرنامج غير فعال، لكن قد يكون تطبيقه قد تم بصورة خاطئة أو ناقصة، فبدون المراقبة الدقيقة لتطبيق البرنامج التى يشير إليها المقيمون عادة على أنها " تقويم العمليات " فإنه يكون من غير الممكن أن يتم تحديد المدى الذى كانت فيه الوسائل والعناصر المحددة فى البرنامج قد وصلت إلى فعاليتها وبصورة أشمل حيث يمكن القول إنه لتحديد العوائد والفوائد وجوانب الكفاءة للبرامج لا بد من ربط ذلك بالتكاليف المترتبة على هذه البرامج. حيث لا بد أن يكون لدى المقيمين معلومات عن المصادر المستخدمة فى تطبيق البرامج. (Rossi,Freeman,1994 : 167-171)

٢- إضافة إلى تعريف ما إذا كانت أخطاء التطبيق تشرح بصورة مرتبطة الأثر المترتب على البرامج الاجتماعية، فالمراقبة تعطى المعلومات اللازمة لصانعى السياسة وراعى البرامج والمساهمين حيث تواجه هذه الجماعات ضرورة تحديد الموارد لمجالات البرنامج الاجتماعى والمبادرات المحددة، التى تهتم بصورة متواصلة بدرجة الاعتمادية المكنة على البرنامج وهو ما يمكن التعبير عنه بمع من سنتمكن من الحصول على ماذا؟ وكيف وبأى سعر؟. (Rossi,Freeman,1994)

٣- وبالتأكيد، فإن القرارات سواء الخاصة بالاستمرار أو دعم هذه البرامج، يتم أحياناً اتخاذها ببطء على أسس تراعى مدى النجاح الذى طبقت من خلاله وما هى التكلفة التى ترتبت على ذلك وقد يوفر كلا الاعتبارين خلفية كافية وواضحة لاتخاذ قرار سواءً بالاستمرار أو دعم البرنامج وبشكل أكثر تفصيلاً، فإن المعنيين بالبرنامج يحتاجون إلى متابعة المعلومات وذلك لكى يتمكنوا من أن يطلقوا حكمهم على الأداء التنفيذى لبرامجهم ولكى يحدثوا التغييرات بالطرق المناسبة ضمن النشاطات اليومية ويتأكدوا من تطبيقها. (هـ. س. بولا، ١٩٩٤م : ٢٤)

٤- إن استخدام متابعة البرامج كأداة إدارية بغية تحقيق الكفاءة والاعتمادية تم اعتباره - بصورة تقليدية - منفصلاً عن استخدامها كنشاط من نشاطات التقويم المرتبطة بتطبيق البرنامج وآثاره حاليًا، وبغض النظر فإن التوجه هو بهدف التخطيط والتنفيذ للمتابعة وذلك بطرق تقدم المعلومات المرتبطة بالأثر والنتائج وبالتالى تلبية حاجة وأهداف المديرين والراعين لهذه البرامج، وبالتأكيد - كذلك - إرضاء المنتفعين، وبصورة جزئية فإن هذا التوجه هو نتيجة للوعى المتزايد وقبول التقويم وإجراءاته لدى

المديرين المشرفين على البرامج والموظفين، وكذلك فهو نتيجة للتعاون المتزايد بين الأفراد المنفذين للبرنامج والمقومين له.

٦- نماذج المراقبة وآلياتها:

أولاً: مراقبة حجم التغطية و التحيزات الممكنة:

ويهدف هذا النوع إلى قياس مدى تغطية البرنامج لكافة الجوانب ومدى تحيزه فالبرنامج لا يتم إلا من خلال تطبيق إجراء مهم يتحدد فى المدى الذى يتم من خلاله استقطاب الفئة المستهدفة للمشاركة فى البرنامج وإلى أى درجة ستشارك هذه الفئة فى البرنامج، والمراقبة على المشاركة أمر ضرورى ومهم جداً وخصوصاً فى وجود أعداد كبيرة من المشاركين ومع وجود عدد كبير من الإجراءات اللازمة لتعديل هذا الحجم من المشاركة فى نشاطات البرنامج. (Rossi, 1978. Rossi, fisher, Willis, 1986)

وقد أكدت الأدبيات على ضرورة الانتباه إلى التنويع فى النشاطات، والتأكد مما إذا كان البرنامج قد وصل فعلاً إلى الأشخاص المستهدفين فى الوحدات المستهدفة أم لا، فإدارة البرنامج تحتاج إليه معلومات دقيقة وضمن إطار زمنى محدد وخصوصاً فى حال وجود حاجة لتعديلات إجرائية. والحاجة إلى التعديل تبقى قائمة فى حال تدنى مستوى التغطية فى البرنامج؛ حيث يتوجب وضع السبل الكافية لجذب المشاركين لتحقيق الفاعلية اللازمة وفى أحيان كثيرة يتجاهل المخططون قضايا المشاركة المطلوبة فى الجماعة المستهدفة فى مسألة تطوير المراحل الجديدة فى برامجهم، حيث يقعون فى خطأ الافتراض بأن المشاركين أساساً لديهم الدافع القوى للمشاركة فى برامجهم وهو ما قد لا يكون عليه الحال. (Kennecly, 1980) (Strayk & Bendick, 1981)

ويدخل فى هذا النوع قضية التحيز؛ حيث تناقش هذه القضية المرتبطة بالتغطية فى البرامج الموجهة لجهة مستهدفة، وتعد من أهم تحديات التغطية والشمولية فى التنفيذ، فمدى الانحياز وعدم الموضوعية فى التعاطى مع البرنامج يقضى على هدف البرنامج ويؤدى إلى نتائج غير مرغوبة حيث إن التغطية تعنى مدى إنجاز وتحقيق المستوى المعين من المتطلبات التى يتوجب تحقيقها من خلال تنفيذ البرنامج، فالتحيز فى تغطية البرنامج ببساطة يعنى أن تتم التغطية بصورة موسعة لبعض الجماعات الفرعية دون الجماعات

الرئيسة، وقد يبرز التحيز نتيجة الاختيار الذاتى حيث قد يشارك بعض الجماعات الفرعية بصورة طوعية منتظمة أكثر من الجماعات الأخرى، كما قد ينتج بعض التحيز نتيجة إيلاء مصالح بعض المنتفذين وإعطائها الدرجة القصوى من الأهمية وتفضيلها على المصالح الأخرى. وخصوصا فى الحالات التى تكون فيها الموارد محدودة جداً.

ثانياً: قياس التغطية (Rossi,Freeman,1994):

يهتم منفذو البرامج والممولون بما يحصل من نشاطات خلال مرحلة التغطية وما بعدها ويقاس ذلك من خلال مستوى حاجة الأهداف التى تم التوجه إليها وتزويدها بالبرامج وقياس مشاركتهم الفعلية. والتغطية الزائدة عادة ما تقاس بعدد الأشخاص الذين يقدم لهم البرنامج دون وجود حاجة فعلية لهم فى البرنامج، وبالتالى فإن التغطية الفاعلة يمكن قياسها من خلال قياس نسبة المنتفعين الذين تمت تغطيتهم وتكون بتطبيق هذه المعادلة:

نسبة التغطية = (العدد المطلوب خدمته وخدم/العدد المطلوب فى المشروع) مطروح من (العدد غير المطلوب وخدم/العدد المخدوم) × ١٠٠

ويكون ناتج المعادلة إيجابيًا عندما يكون عدد من قدمت لهم الخدمات من الجماعة المستهدفة مساوياً لمن هم بحاجة إلى هذه الخدمة ضمن الجماعة المستهدفة وفى حال عدم وجود أشخاص قدمت لهم الخدمة وهم ليسوا بحاجة إليها. أما الناتج السلبى فيكون عندما يتم تقديم الخدمة لجماعة مستهدفة لا يتوجب استهدافها أساساً، ففى حال استهداف جماعة مكونة من ١٠٠ شخص مثلاً وكان عدد الذين يحتاجون إلى الخدمة هو ٧٠ فقط فإن ناتج المعادلة +٤٠ . أما إذا كانت الخدمة قدمت لمائة شخص وكان العدد الفعلى لمن يحتاجون إلى الخدمة هو عشرة أشخاص فإن ناتج المعادلة هو(– ٨٠). أما أهم وسائل القياس التى يمكن الاعتماد عليها؛ فهى:

١– السجلات الإدارية:

يتوجب أن تحتفظ كافة البرامج بسجلاتها الخاصة التى تسجل عدد من تم تقديم الخدمات لهم بصورة فعلية، فمثل هذه المعلومات ضرورية نافعة فى احتساب الموارد التى تم استنفاذها وصرفها والوقت الذى استغرقه البرنامج، وبغض النظر فإن البرامج تختلف فى نوعيتها وشموليتها فى التسجيلات ونظام الملفات والتخزين للمعلومات المختلفة،

ويختلف نظام التسجيل والتخزين للمعلومات من برنامج لآخر مع اختلاف أساليب المعالجة واختلاف المصادر والموارد المتاحة بين كل برنامج والآخر. كما لا بد لنا من مراعاة أن أى نظام تسجيل هو عرضة للخطأ فى المعلومات أو البيانات بنسبة معينة، لكن هذه الدرجة أو النسبة فى الخطأ يجب أن يتم أخذها فى الاعتبار ومراعاتها بدقة فى بناء القرار الإدارى المبنى على هذه السجلات والبيانات والمعلومات المدونة. ومن هنا نجد أن الضرورة ملحة للغاية فى إيجاد قسم تدقيق ومراقبة لهذه البيانات والمعلومات وخصوصاً فى الجوانب التى يصعب التأكد منها بصورة نهائية، حيث يمكن الوصول – على سبيل المثال – من خلال مراعاة المعايير القياسية والتدقيقية إلى نسبة التغطية والمشاركة الفعلية ومدى تلبية تصميم البرنامج لحاجة استهداف الجماعات والفئات المستهدفة بالشكل الصحيح. كما أن تغطية البرنامج يمكن قياسها من خلال أنظمة التسجيل المستخدمة ضمن مزيج من المعلومات التى تم الوصول إليها بوساطة اتباع أساليب وطرق أخرى. فمثلاً معادلة فاعلية التغطية المعطاة سابقًا قد تعطينا نسبة معينة يمكن مقارنتها مع معلومات من السجلات وبالتالى الوصول إلى نتائج أكثر دقة. (Rossi,Freeman,1994)

٢- المسوحات الخاصة بالمشاركة فى البرنامج:

تشكل المسوحات الخاصة بالمشاركة فى البرنامج بديلاً عن السجلات الإدارية فى تقييم وتقدير المشاركة فى البرنامج، وتكون مفضلة حينما لا يمكن الحصول على البيانات المطلوبة بالسهولة الروتينية كجزء من نشاطات البرنامج أو عندما يكون حجم الجماعة المستهدفة كبيراً بصورة أكبر من الدرجة التى قد يكون من الممكن معها اقتصادياً أن يتم الرجوع فيها إلى سجلات وبيانات إدارية مسجلة.

٣- المسوحات الاجتماعية:

حينما تكون المشاريع واسعة النطاق وغير محدودة باختيار جماعات منتقاة ومعرفة تحديداً، بل على العكس تكون شاملة وموجهة للمجتمع ككل، فإن الطريقة المثلى فى هذه الحالة هى إجراء المسوحات الشاملة وإجراؤها على عينة مفترضة، فالخدمات الصحية والاجتماعية والتعليمية وغيرها من الخدمات البشرية تعد اجتماعية فى شموليتها، ومن هذه الحالات لا يصلح إلا إثبات المسوحات المجتمعية بأساليبها الرئيسة التى تقيم مدى وصول الخدمات إلى الشرائح الاجتماعية المستهدفة، (Westat, 1980) كما يطبق هذا

الأسلوب فى العديد من الوكالات التى تحتاج إلى معلومات واضحة حول البرامج ومدى التحيز فى التغطية إضافة إلى أنها تولد معلومات صحيحة عن الشرائح التى لم تشملها البرامج فى تغطيتها أيضاً.

ثالثاً: مراقبة القدرة التوصيلية للبرنامج:

إن مراقبة توصيل الخدمات ضرورية لاتخاذ القرار الحاسم فيما يتعلق بالاستمرار فى تطبيق البرنامج أو توسيعه أو إيقاف هذا البرنامج. ولا بد هنا من توثيق وتتبع مدى توصيل حيثيات ومحددات البرنامج وعمل كل ما هو ضرورى من ممارسات تعزيزية وتدخلات وتعديلات لازمة فى صياغة السياسة العامة للبرنامج والخدمات. (Rossi 1978)

ومراقبة توصيل الخدمات لإعطاء التقييم الحقيقى للجوانب التطبيقية والتطبيقات المختلفة للبرنامج يتم تنفيذها لعدد من الأهداف، فالعديد من البرامج يفشل فى إظهار الآثار التى نتجت عنها وهى فى الحقيقة قد فشلت فى توصيل الخدمات بالطرق المحددة، حيث هنالك ثلاثة أنواع من التطبيقات الفاشلة ومسبباتها(Mclouglin 1975) (Murray, 1980):

الأول: عدم وجود أساليب معالجة أو عدم كفاية هذه الأساليب وعدم وصولها.

الثانى: المعالجة الخاطئة وتوصيل هذه المعالجة الخاطئة.

الثالث: أن تكون المعالجة غير خاضعة للمقاييس والمعايير وغير خاضعة للسيطرة أو التحكم أو أنها لا تتنوع فى مواجهة أو مخاطبة الجماعات والعينات المختلفة، وفى كل الحالات لا بد من المراقبة على نظام التوصيل إذ إن تجنب الوقوع فى هذه الأخطاء أمر ضرورى.

رابعاً: مراقبة الجانب المالى:

وتتضمن المراقبة من هذا النوع الإجابة عن الأسئلة التالية (Rossi&Freeman 1994):

١- هل استعمل التمويل فى الجوانب المناسبة؟

٢- هل هناك توثيق دقيق للصرف والإنفاق؟

٣- هل تم التقيد بالميزانية المخصصة للبرنامج؟

٤- هل هناك تقيد بحيثيات الإنفاق بحيث يأخذ كل بند مخصصاته؟

والإجابة عن هذه الأسئلة تساعد بتقويم مدى سلامة التخطيط والتنفيذ للبرنامج وتساعد فى تحديد الحاجة لزيادة المخصصات أو تقليل النفقات. و يمكن تعريف عناصر البرنامج فى ضوء الوقت والتكاليف والإجراءات، ونجد أن تحديد تكاليف العناصر البسيطة والواضحة تعد سلسة ويمكن تعريفها بسهولة، كما يمكن تدريب المشاركين على تسجيلها والتعامل معها بسهولة وبغض النظر، فإن العناصر المعقدة تتطلب قدراً أكبر من الجهد والتوافق فى التطبيق مع أهداف البرنامج. (Rossi&Freeman & wright, 1985)

خامساً: مراقبة الجانب الإجرائى والقانونى:

ويشير هذا النوع إلى مراقبة مجموعة الإجراءات التنظيمية التى تم اتخاذها وبناؤها بصورة هيكلية لتسهيل تنفيذ البرنامج، حيث تحتاج جميع البرامج إلى أن يكون لديها إستراتيجية للتزويد بخدماتها لتصل إلى الجماعة الاختيارية المستهدفة، ففى العديد من المشاريع نجد أن طبيعة التدخلات والتعديلات تسمح بإعطاء خيارات متعددة فى انتقاء التصرف والإجراء الملائم الذى يتوجب تنفيذه. وتجيب هذه الإستراتيجية عن التساؤلات التالية: (Rossi&Freeman&wright, 1985)

١- أى الإجراءات تم تحديدها؟

٢- أى الجوانب التشريعية يجب التقيد بها؟

٣- ما الإجراءات المتبعة للحفاظ على خصوصية المنتفعين أثناء التنفيذ؟

٤- أى الترتيبات الإدارية تضمنها البرنامج؟

٥- ما التغيرات الحاصلة فى هذه الترتيبات؟

٦- ما خطوط ومحددات تدخل السلطة لاتخاذ القرارات الهامة؟

٧- جمع البيانات لأغراض المراقبة:

يمكن استخدام عدد كبير من الأساليب والإجراءات فى جمع البيانات ضمن مزيج من الطرق، لكى يتم التوصل لمعرفة كيفية تطبيق برنامج ما. وكما هو الحال فى معظم مجالات التقويم، فإن الطرق المحددة تستخدم وتؤخذ فى الحسبان الموارد المتاحة والخبرات التى يقدمها المقيمون بينما تكون الأساليب المتقدمة والمتطورة موضع خيار للاطلاع على مناقشة الوسائل والإجراءات. انظر (King, Morris & Fitz - Gibbon, 1987)

كما أن هنالك محددات أخرى إضافية تلعب دوراً فى جمع البيانات منها ما يتعلق بقضية الخصوصية الشخصية والسرية وخصوصاً فى البرامج التى تعتمد فى توصيلها على الأسلوب الشخصى وبخاصة فى برامج الصحة العقلية والتخطيط العائلى والتعليم المهنى والتى لا يمكن الحصول على بيانات بخصوصها بصورة مباشرة ودون اختراق حاجز الخصوصية الشخصية.

وهنالك أربعة مصادر للبيانات يتوجب أخذها فى الاعتبار فى تصميم التقويم الرقابى وهى: الملاحظة المباشرة من قبل المقيم، سجلات الخدمات، البيانات من مقدمى الخدمات والمعلومات التى يقوم المشاركون فى البرنامج بتقديمها أو يقدمها مساعدوهم وكلها طرق تستخدم.

أ - الملاحظة:

فى العديد من البرامج نجد أن المصدر الأكثر تفضيلاً فى استقاء البيانات بهدف التقويم هو الملاحظة المباشرة، فالطرق الاستنباطية والملاحظة تثبت جدواها ومفعولها حينما يكون هنالك غياب لها، ففى بعض الحالات يكون من الضرورى للملاحظين أن يكونوا مشاركين فى البرنامج بصورة كاملة (Reiss,1971) فمثلاً وجود الملاحظين ضمن برنامج مراقبة عمل مراقبى الإشراف الليلى فى دور الأحداث سيجعل من الملاحظين جزءاً من هذه المناوبات ليقوموا بالتسجيل لكل مواجهة تحصل ما بين المراقبين والاحداث. ويأمل المراقبون والمحللون أن يوظفوا أسلوب مراقبة وملاحظة، بحيث يمكّن من أن يقدم شرحاً لأهداف الملاحظة للأفراد المشاركين فى البرنامج. ويعتبر التخطيط المنظم جزءاً هاماً من أجزاء الملاحظة المنتظمة (Patton, 180) (Schatzman & Strauuss, 1973)

كما لا بد من تدريب الملاحظين على كيفية تصنيف الملاحظة وتسجيلها، وهنالك ثلاثة أساليب لصياغة ملاحظات منتظمة:

١- الطريقة الأولى: وتدعى الطريقة الوصفية وتتضمن وصفاً كاملاً لكل فعاليات البرنامج ومن ثم تصنف حسب احتياجاتها. ومن المفضل إيجاد خطة لتصنيف الفعاليات.

٢- الطريقة الثانية: تزويد الملاحظ بالبيانات المطلوبة على شكل دليل وضمن مجموعة من الأسئلة.

٣- الطريقة الثالثة: وتتم من خلال استخدام شكل من المخططات الهيكلية التصنيفية والتى تتبع الفعاليات بصورة وصفية. ويتم من خلالها الوصول إلى إطلاق حكم على النتيجة.

ولكن لا بد من أن نذكر أن هنالك مشاكل عديدة تعترض الملاحظات وتدوينها، إلا أنه من الممكن تقليل هذه المشاكل من خلال تطوير طرق الجمع والتسجيل للملاحظات بما يلائم الموقف والظرف الخاص لكل برنامج.

ب - بيانات سجل الخدمات:

إن توصيل الخدمات التى يقدمها المشروع يمكن إخضاعها للرقابة من خلال سجلات المشروع، وتختلف السجلات فى طبيعتها، فقد تكون عبارة عن تقارير مبسطة إلى بيانات مدونة ضمن أساليب معقدة (Cernea & Teppin, 1977) ويرتبط مستوى التفاصيل بمدى التعقد الذى يتصف به المشروع. وأحياناً تكون أنظمة سجلات الخدمات معقدة بحيث لا يمكن استخدامها بصورة ملائمة لأهداف وأغراض المراقبة، ذلك أنها تكون مصممة بصورة أساسية لتأدية أهداف وتحقيق أغراض إدارية، ومن جهة أخرى فإن المعلومات الموجودة فى السجلات تعد ميسَّرة وتتصف بالفاعلية للوصول إلى تحليلات واضحة ومنطقية. كما أنه من الواضح أن استخدامها يعتمد على التدريب الكافى، وذلك لزيادة المصداقية والفاعلية الناجمة عن هذا الاستغلال.

ومن الإجراءات العديدة لضمان المصداقية وحسن الاستخدام الأدلة والنماذج، وهى طريقة أو إجراء يتم توظيفه ضمن برنامج تقويم إيضاحى (Brekke, 1987) ويتضمن تطوير فرضيات ضمن حالات افتراضية ووصفاً للنشاطات التى تم استخدامها لتدريب الموظفين لاختبار مدى الفاعلية والكفاءة المتحققة من جراء الاعتماد على المعلومات المسجلة والمدونة.

ولا بد من الأخذ فى الاعتبار ثلاثة اعتبارات هامة ومفصلية تحكم التصميم الخاص بالبرنامج واستخدامه للسجلات فى المراقبة على توصيل الخدمات.

الأول: أن المعلومات التى يتم الحصول عليها يتوجب أن تكون متصفة بالدقة والمصداقية، فالقليل من المعلومات القيمة خير من الكثير من المعلومات والبيانات المفصلة والمعقدة والتى لا يمكن الاعتماد على دقتها.

ثانياً: لا بد من صياغة أشكال السجلات على شكل قوائم تأكد تصف البنود والمصنفات مما يسهل الوصول إلى المعلومة.

ثالثًا: ضرورة مراجعة السجلات المكتملة، ومرة أخرى لا بد من إدراك المخاطر المترتبة على استخدام سجلات الخدمات كمصدر وحيد للبيانات والمعلومات، فقد يبالغ موظفو البرنامج بصورة مقصودة أو غير مقصودة فى تصوير مدى التوصل الحاصل لعناصر البرنامج للأهداف أو الجهة المستهدفة حرصًا منهم على إظهار كفاءتهم، وهنا لا بد من التركيز على روح الالتزام كأساس.

ج - أنظمة المعلومات الإدارية:

إن تقديم أنظمة المعلومات الإدارية لتدخل نطاق البرنامج الاجتماعى يوفر لنا فرصًا جديدة فى الاطلاع على الآثار التى ترتبت على ذلك من إيجاد رقابة فاعلة. فجميع أنظمة التسجيل هى أنظمة معلومات إدارية، وبغض النظر، فإن المفهوم عادةً ما يشير إلى الأنظمة التى تنظم المعلومات وتسمح بعرضها وبطرق مختلفة تحت الطلب وحسب طبيعة الظروف والمتطلبات والاحتياجات التى تشغل بال المساهمين والمديرين، وقد صنف (Davis, 1984) الأنظمة الوسيطة على أنها تقوم بأداء وظيفتين:

١- إدارة المعلومات، اختزان واسترجاع وتدوين المعلومات وصياغتها على شكل تقارير ضمن شكل مريح وسهل الاستخدام.

٢- إحصاء للبيانات، حيث يتم من خلالها تصنيف وتحليل البيانات والتحكم بالقوائم والجداول البيانية فى ضوء وجود القليل من المؤشرات المرتبطة بالمعلومات.

كما أن أنظمة المعلومات قد تعزز قوائم وجداول بصورة دورية (شهريًا، على سبيل المثال) تحتوى معلومات منتظمة يتم استخدامها من قبل الموظفين والإدارة، كما قد ينتج عنها جداول أخرى ومعلومات بيانية أخرى تفيد المساهمين والراغبين المولين، إضافة إلى أن أنظمة المعلومات يمكن أن تستخدم للإجابة عن تساؤلات محددة لدى الإدارة، كما قد تجيب عن بعض الجوانب البحثية حيث إنها تُقدم التفاصيل العملية أو الإجرائية اللازمة والتى يمكن الاطلاع من خلالها والإجابة عن أى تساؤل قد ينشأ لدى أىٍ من الجهات المشرفة على البرنامج. وبفضل الأنظمة المحوسبة أصبحت العملية أكثر سهولة من ذى قبل مما أوجد لدى الإدارة أنظمة معلومات قادرة على مواجهة أكثر المهمات صعوبة، ومع ذلك فهنالك مجالان من الصعوبة قد يبرزان فى مواجهة جهود الإدارة، الأول: أنه من الضرورى صياغة المفاهيم الدقيقة المبنية على هذه المعلومات المقدمة بما يقتضى تلبية احتياجات كافة مستخدمى النظام المعلوماتى، أما الثانى: فهو ربما كان الاعتبار

الحساس بأن جميع الأشخاص الذين يقدمون المعلومات والبيانات ويدخلونها لا بد لهم أن يفهموا أو يدركوا منافع النظام لكي يتمكنوا من الإدخال والتصرف بصورة صحيحة وواعية، ومن هنا يمكن القول إنه لا يمكن إيجاد برنامج اجتماعى فعال دون وجود نظام معلومات إدارى يعتمد أحدث الوسائل الحاسوبية فى التعامل مع البيانات والمعلومات وتحليلها بالشكل الصحيح.

د - بيانات مقدمى الخدمات:

بدلاً من الاعتماد على البيانات والمعلومات الموجودة فى سجل الخدمات يمكن للمديرين أن يطلبوا الاطلاع على المعلومات الخاصة لأغراض المراقبة من خلال بيانات مقدم الخدمات. وأحياناً يطلب من الكادر التنفيذى أن يحضر تقارير متشعبة على شكل مذكرات وملاحظات يومية مدونة وأحياناً يطلب منهم أن يكملوا عدواً إحصاء النماذج للمقيمين من خلال الاطلاع على المعلومات اليومية، وبصورة عامة فإن المدونات اليومية تستخدم للدعم فقط فى الوصول إلى المعلومات. أما الطريقة الأكثر فاعلية فهى استخدام المسوحات العالية المستوى فى الصياغة والأدوات والتى يمكن إكمالها من خلال المقابلات أو من قبل كادر التنفيذ لوحده. ومن المهم جداً ضمان عينة تمثل كافة الشرائح للحصول على نتائج مرضية ودقيقة. (Rossi,Freeman,1994)

هـ - بيانات المشاركين فى البرنامج:

الطريقة الأخيرة فى جمع ومراقبة البيانات والمعلومات هى الحصول على بيانات حول توصيل البرنامج من خلال الاتصال مع المشاركين أنفسهم؛ فمثل هذه المعلومات تعد قيمة لعدة أسباب من بينها الآراء والمنظور المختلف الذى يتم من خلاله استقاء المعلومة، كما يمكن من خلال هذا الأسلوب معرفة ما هو المهم بالنسبة للعملاء. وقد أظهر كل من (Nich-olson & Wright, 1977) فى المقابلات التى أجروها أن التدخلات والتعديلات فى المعالجات المعقدة لا بد من أن تكون مفهومه وواضحة لدى المنتفعين والعملاء، كما لا بد من إطلاعهم على قواعد تشغيل وتفعيل البرنامج وباختصار، فإن الأهمية ليست نابعة من زيادة مستوى المشاركة وضمان توصيل الخدمة فحسب، ولكن أيضاً من ضمان الفهم الصحيح لما ينوى واضعو البرنامج إفهامه وتوصيله بدقة. وأحياناً تبرز مشكلة عدم التطابق بين ما هو منوى إيصاله وما يتلقاه المتلقى من المنتفعين.

٨- التغذية المرتدة:

بعض المعلقين على نشاطات التقويم أمثال (Cronbach 1980) قالوا بأن نتائج البرنامج هى عبارة عن خلاصة ما تفكر به الإدارة التى أشرفت على البرنامج وراقبته، وليست مجرد نتائج البرنامج فحسب بحد ذاته كما أوضح (Rezmovic 1984) فإن فشل البرنامج وعدم بلوغه نتائجه يلقى بظلاله على كافة الأصعدة من الناحية الإنسانية والاجتماعية وقد يتسبب فى مشاكل عدة. ويمكن من هذه العبارات استخلاص أهم الأهداف الرئيسة لما يعرف بتقويم المراقبة والوقوف على مسار تنفيذ البرنامج، إذ تتم متابعة النتائج ومطابقتها بالأهداف المرجو تحقيقها. ويقابل هذا النوع من التقويم بدوره تقويم المخرجات. وتكمن أهمية تقويم المراقبة فى قيامه بتوفير المعلومات التى تستثمر ضمن نطاق ما يسمى التغذية العكسية، التى تؤمّن نوعًا من الاستمرارية والمباشرة فى عملية التقويم بما يضمن توفير الإمكانية لتعديل البرنامج خطوة خطوة، أو إلغاءه دون تكبّد المزيد من النفقات. فتقويم المراقبة يمدّنا بالحكم الذى يقرر مصير البرنامج الخاضع للتقويم. (Rossi,Freeman,1989,pp.167-168) ويشكّل تقويم المراقبة أيضًا محطة من المحطات الرئيسة خلال عملية تنفيذ البرنامج، ويهدف أساسًا إلى إعادة النظر فى تشكيلة المعلومات والأهداف. إذ تتم من خلاله عملية المراقبة والمحاسبة التى تهدف للإجابة عن سؤالين:

١- هل يتجه البرنامج نحو تحقيق الأهداف المحددة؟

٢- هل التدخّل موجّه وفق ما تم تحديده فى المخطط الرئيس للبرنامج؟

وعن طريق تقويم المراقبة يتم تجديد أهداف البرنامج و مدخلاته التى يتم تحويلها إلى مقاييس، ومن ثم التوصّل إلى نتائج معينة بعد القيام بتقويم الطرق والوسائل خلال المراحل المختلفة لعملية المراقبة، وذلك فى أعقاب قياسها بوساطة المقاييس الموضوعية. ويحسن متابعة كل برنامج وتقويمه فى ضوء مراعاة أبعاده المالية ونظامه المحاسبى، وثمة حاجة واضحة لتفحّص ما يؤديه البرنامج من وظائف، بغض النظر عما إذا كانت سجلاته معدّة للحفظ أم لا. وتشكل التقارير المرحلية أحد مكونات بحث تقويم العمليات، التى تهدف بدورها إلى تحديد مستوى الحاجة إلى إحداث تغييرات إدارية خلال سير عمل البرنامج. وتسعى بحوث تقويم العمليات إلى التحقق مما إذا كان البرنامج ينفّذ بفعالية أم لا. (Rossi&Raizen,1981)

وفى التغذية الراجعة (العكسية) الناتجة عن المراقبة (المراقبة) يجب الانتباه إلى أن بيانات المراقبة عدداً من الاستخدامات،وذلك يعتمد على:

١- من يرعى ويشرف على هذه المراقبة؟

٢- أى مرحلة تطويرية يخضع لها البرنامج؟

وحينما يتم تطبيقها كجزء من تقويم أكثر موضوعية، فإن بيانات المراقبة تقدم معلومات حول اتفاق وتناسق التطبيق والتصميم فى البرنامج، وعادة أو أحياناً يتم جمع هذه البيانات قبل التزام المنشأة بتنفيذ تحليلات الآثار المترتبة على تطبيق البرنامج، وبغض النظر، قد يكون من الضرورى تنفيذ دراسات رقابية موازية للتحليلات الخاصة بالآثار المترتبة على التطبيق، وحيث إن الدراسة قد تجرى سلفاً، فإن ذلك قد يوفر حكماً صائباً أو دقيقاً حول مدى توافق التطبيق مع التصميم. وهنا يتم إجراء تقويمات المراقبة لأهداف إدارية حيث إن التغذية العكسية الراجعة التى ترد للمديرين والمشرفين بصورة متواصلة تساعدهم فى إجراء التعديلات المتواصلة فى التصميم والتطبيق لتلبى الاحتياجات وتحقق الاستفادة، إلا أن المبالغة قد تؤدى إلى تلاشى المنافع المترتبة على ذلك وفق قانون تلاشى المنفعة الحدية فى الاقتصاد، حيث إن الأمر دقيق وحساس ولا يتوجب فيه المبالغة. (Love 1983)

٩- تحليل بيانات المراقبة:

بالطبع تكون البيانات مفيدة فقط حينما يتم تحليلها بصورة لائقة وجيدة، وعلى وجه العموم فإن تحليل بيانات المراقبة يشتمل على التعاطى مع الجوانب الثلاثة التالية:

أ - وصف المشروع.

ب - المقارنة بين المواقع المختلفة.

ج - تناسق البرنامج وسيره مع تصميمه.

أ - وصف المشروع:

إن تقدير المدى الذى وصل إليه البرنامج من خلال تطبيقه ينحصر فى التفاصيل المنهجية للبرنامج وتصميمه والذى يعتمد على وجود وصف دقيق وكامل للمشروع الفعلى، فوصف المشروع مشتق من بيانات المراقبة وهو بالفعل يغطى بالضرورة

المواضيع التالية: تقدير التغطية والتحيز فى المشاركة: أنواع الخدمات التى تم توصيلها، كثافة الخدمات المقدمة للمشاركين فى إطارها ومضمونها الهام، والتفاعلات الناجمة عن المشاركة فى إطار الخدمات المقدمة. وبذلك فإن البيان الوصفى قد يأخذ شكل الحسابات المتفرعة حينما يتم اشتقاق البيانات الرقابية فى مصادر تراعى النوعية فى التصنيف. (Heumann 1979, Miley,Lively&Mcdonld1978)

ب - المقارنة بين المواقع المختلفة:

حينما يضمن البرنامج أكثر من موقع، يظهر سؤال ثانٍ يهتم به الباحثون، حيث يركز هذا التساؤل حول الاختلافات فى الطريقة التى تم بها تطبيق البرنامج بين المواقع المختلفة، وتوفر المقارنة بين المواقع فهماً لمصادر التنوع والاختلاف فى تطبيق البرنامج وما ينتج من نتائج، وكذلك اختلاف المنفذين والمشرفين. كما قد يسهل الوصول إلى الإنجاز المرجو وفق المعايير المحددة سابقاً.

ج - التأكيد على تناسق البرنامج وسيره مع تصميمه:

القضية الثالثة هى درجة التأكيد على تناسق البرنامج مع تصميمه وذلك من خلال التطبيق، حيث إن الوصف الدقيق لكلا الجانبين يقود إلى إيجاد جهد لضمان التوافق والتناسق بين التصميم والتطبيق وجعل التطبيق يراعى الدقة فى موافقة التصميم. كما يقدم مثل هذا التحصيل أيضاً فرصة للحكم على مدى مواءمة وملاءمة التقويمات الصادرة على الآثار الناجمة فى التطبيق.

١٠ - القضايا والاعتبارات الفنية والمهنية والأخلاقية:

١ - الاعتبارات المهنية والأخلاقية:

هنالك قدر كبير من الربط إلى حد بعيد فى مناقشة أهداف رقابة البرنامج وهل إذا ما كانت مشتقة فى طبيعتها كمفهوم من المعلومات المقدمة بحد ذاتها كمعلومات يقدمها الباحثون والمقيمون وأعضاء فرق العمل، أم فى كونها نابعة من إرادة متخذى السياسات والراعين أو المولين أو كبار المساهمين. لكن وبصورة أكثر وضوحاً وضمن المفهوم

القيمى أو المثالى، نجد أن المراقبة كنشاط يتم تنفيذه ضمن جزئيات التقويم يتوجب أن تقدم كافة المعلومات التى يطلبها الجميع. حيث إن الوقت المحدد والمصادر المحددة يتوجب توظيفها للوصول إلى تلك المعلومات المحددة والمطلوبة بشكل يراعى أولوية المعلومة وأهميتها. ومن المفيد جداً – ضمن هذا الطرح – أن يتم تجنب المخاطرة القائمة والمتمثلة فى التركيز المفرط على نقاط الاختلاف فى النظرة. كما لا بد من تقليل التشتت والتركيز على مفهوم مفصلى وهو مفهوم (الجماعات التى ينتمى إليها المنتفع) بأبعادها الثلاثة، فى صياغة أهداف المراقبة على البرنامج.

أ– سرية المعلومات:

من الضرورى جداً الاحتفاظ بمستوى عالٍ من السرية أثناء تنفيذ عملية التقويم، خوفاً من التأثير على جودة النتائج.

ب– موضوعية التقويم:

من الضرورى أن يكون هناك موضوعية فى المتابعة وخصوصاً إذا كانت النتائج لا تتناسب مع اتجاهات الباحث أو القائم بالتقويم.

٢- الاعتبارات الفنية:

أ– الالتزام بالمراقبة:

إذا عدَّ الإداريون التقويم أحد أهم اهتماماتهم المركزية فإنهم يكونون ملزمين بأن يعتمدوا أن التقويم لا بد أن يكون ثابتاً ومستمراً. وضمن إطار الممارسة العملية، فإن هذا قادهم إلى التركيز على التقويم الخاص بالمدخلات والمخرجات. ففى البرامج الاجتماعية نجد أن تطوير الأنظمة الإحصائية يعد معقداً فى بعض الأحيان، لكن الأنظمة الإحصائية تعكس الرغبة فى، والحاجة التى يطلبها بعض المديرين فى الإطلاع على سير ومجريات الأمور مع عملائهم. وحينما يتم تطوير مثل هذه الأنظمة فإنها تقوم بالتزويد بمعلومات ديموغرافية وجغرافية وتقدم توضيحاً لخصائص المنتفعين، كما أنها تعطى بعض المعلومات والمؤشرات حول الكيفية التى شارك من خلالها البعض فى البرنامج وكيفية توزيع أوقات العاملين فى أداء الأنشطة المتعلقة بالبرنامج ومدى الوقت والجهد اللازمين للتنفيذ لكلفة

جوانب البرنامج، كما أن النظام الإحصائى يقوم أنواعًا من المعلومات تعتمد على اختيارات وتفضيلات المديرين فى تخصيص الموارد المتاحة.

أما فى التقويم القصير الأمد أو، لمرة واحدة، فهو ناجم عن متابعة لأزمة فجائية حاصلة ويحدث ليتم التوصل إلى كيفية التغلب على المشكلة وتتبع الإجراءات بصورة فورية ومن ثم فإنه يهدف إلى إعطاء الإجابات الضرورية لتعديل السياسة العملية لتنفيذ البرنامج، حيث تحدث المشكلة أحيانًا من جراء حاجة المصدر من مصادر المعلومات. وهذا النوع من التقويم المرحلى أو المؤقت نافع أيضًا مثل التقويم الذى يجرى كل فترة زمنية حيث إنه يساعد فى التغلب على التغيرات فى إطار البيئة المتسارعة التغير ويساعد أيضًا فى التعرف على مدى الإنجاز المتحقق بصورة متواصلة وتعديل الإجراءات والممارسات الخاطئة.

ب – كشف الأخطاء أو الفشل فى تطبيق البرنامج:

إن مراقبة تنفيذ البرنامج لإعطاء التقويم الحقيقى للجوانب التطبيقية والتطبيقات المختلفة للبرنامج، يتم تنفيذها لعدد من الأهداف. وكما ذكرنا سابقًا فى هذا الفصل، فإن عددًا كبيرًا من البرامج التى تفشل فى إظهار الآثار، هى فى الحقيقة قد فشلت فى توصيل التعديلات بالطرق المحددة، وهنالك ثلاثة أنواع من التطبيقات الفاشلة ومسبباتها:

١- عدم التناسق وعدم البرمجة (Mclouglin, 1975): ويكون ذلك فى عدم وجود أساليب معالجة أو عدم كفاية هذه الأساليب وعدم وصولها إلى الفئات المستهدفة حيث إن التعديلات والتوجيهات التى يقوم بإجرائها كبار المنفذين المحترفين قد تنتهى بكونها فاشلة جراء عدم وجود برمجة واضحة المعالم وعدم تحديد الأولويات الخاصة بالمنتفعين.

٢- التحليل والمعالجة الخاطئة لاحتياجات المنتفعين (Rossi, 1978): وقد تنتج المعالجات الخاطئة أيضًا من جراء تصميم نظام معقد أو بالغ التعقيد. حيث إن الاختلاف قد يكون كبيرًا أثناء مقارنة الدراسات التحضيرية لمشروع ما والعمليات التنفيذية لهذا المشروع فى ضوء وجود أساليب معالجة معقدة. وهنا يبرز التميز بين أساليب المعالجة ونمط التوصيل، والذى لا يكون دائمًا واضح المعالم.

٣- أسلوب المعالجة غير المتفق مع المعايير: وهو يتضمن تلك النتائج الناجمة عن عدم وجود أسلوب معالجة خاضع للمقاييس والمعايير، وغير منضبط مع قواعد المعالجة

وأساليبها التى يتم السيطرة عليها. ففى بعض الحالات تظهر المشكلة تاركة الكثير من الاختلال فى نظام التوصيل، وبالتالى السيطرة عليها. وفى بعض الحالات تظهر المشكلة تاركة الكثير من الاختلال فى نظام التوصيل، وبالتالى تختلف أساليب المعالجة باختلاف المواقع التى توجه إليها. (Clcivelli, 1989)

وفى كل الحالات لا بد للرقابة من الأخذ فى الاعتبار هذه القضايا أثناء التنفيذ ولاسيما أن المؤشرات والأرقام قد تكون كبيرة وذات مدلول لنجاح البرنامج ولكن فى غير المكان والزمان والأشخاص الذين صمم لهم البرنامج.

ج – فهم ظروف البرنامج:

بعض البرامج تعد بسيطة ومباشرة ويتطلب تقويم تطبيقاتها بعض المصادر الأساسية فقط، بينما البرامج الأخرى تعد معقدة بشكل لافت للنظر. كما أن المزيج التقويمى والأساليب المتبعة تتطلب – عادة – تقديرات ملائمة للتطبيقات المختلفة. فقبل اختبار الفرضيات المختلفة قد يكون من المفيد مراجعة منظومة المفاهيم التى تم توظيفها للتقويم وإعطاء التقديرات اللازمة للبرنامج، كما ينصح بإجراء اختبارات تجريبية. فالبرنامج يمكن أن يكون مزيجًا من عدة سبل ووسائل تم تنفيذها للتزويد بأساليب المعالجة والتعديلات. (Wholey, 1977)

د– الالتزام بمعايير جمع البيانات:

أثناء عملية جمع البيانات يجب الأخذ فى الاعتبار عدة نقاط ضرورية وأساسية فى جمع البيانات أهمها:

١– حيادية الأدوات وموضوعيتها.

٢– عدم الاعتماد على مصدر واحد وخصوصًا المسجل منها؛ ذلك إن جزءًا منها قد يكون متحيزًا.

٣– عدم التقليل من قيمة أى مصدر للمعلومات مهما كان صغيرًا.

٤– حدد علاقتك مع البرنامج وشكل العلاقة مع الجهاز المنفذ .. هل تريد أن تكون جزءًا من المجموعة، أم خارجًا عن المجموعة، وتأكد من أهمية هذا التحديد أثناء التنفيذ.

١١- دليل مقترح لمراقبة العمليات وتقويمها:

فى كل من مرحلتى التخطيط والتطبيق لا بد من تحديد النشاطات والخدمات الفعلية التى يتم تقديمها ضمن الإجراءات العملية والتى يمكن قياسها من خلال تحديد عدة قضايا رئيسة هى على النحو التالى:

١- **التصميم:** تحديد أشكال التصميم الخاصة بالبرنامج وما هو المتوقع تحقيقه.

٢- **عناصر البرنامج:** والتى تصف العملية من حيث المدخلات الخاصة بها واهم عناصرها.

٣- **الفئة المستهدفة:** من هم، وماذا يحتاجون؟ وما هو توزيعهم، وما هى متغيراتهم الديموغرافية.

٤- **الجهة المنفذة:** ما هى، وما هى أهدافها؟

٥- **حدود التنفيذ:** إلى أى مدى سيصل البرنامج و ما هى الحدود التى سيتوقف عندها؟

٦- **آلية التنفيذ:** ما آليات التنفيذ التى سيقوم البرنامج بتطبيقها؟

٧- **نظم المعلومات المستخدمة بالنظام:** كيف تتدفق المعلومات من وإلى المنفذين والمنتفعين والممولين وأى أطراف أخرى؟ وكيف تحفظ هذه المعلومات ومن يقوم بتسجيلها وبأى طريقة؟

٨- **الإجراءات:** وهى كل التعليمات والنماذج التى تم اعتمادها فى تنفيذ البرنامج.

٩- **التوقيت والبرمجة لعناصر وأولويات البرنامج:** والذى يجب أن يحدد مدى التزام البرنامج بالتوقيت المخطط له فى التنفيذ ومدى توافق العمليات والأنشطة المنفذة مع أولويات البرنامج.

١٠- **التكاليف:** وتشمل العناصر البسيطة والواضحة والعناصر المعقدة والتى تتطلب قدراً أكبر من الجهد والتوافق فى التطبيق مع أهداف البرنامج.

١١- **قوائم المراجعة:** لكل العمليات المطلوب تنفيذها.

١٢- **الموظفون المنفذون:** ومدى تدريبهم على الإجراءات والأنشطة الخاصة بالبرنامج مع الأخذ فى الاعتبار أنهم تم اختيارهم مؤهلين للقيام بالعمل.

١٣- **طرق وقنوات التوصيل الخاصة بالبرنامج:** والتى تشرح الطريقة التى قدمت بها الخدمة، وهل كانت مناسبة للمنتفعين أم هناك تعثر فى عملية التوصيل وأى نوع من التعثر هو؟ (تحيز فى التنفيذ، سوء فى تحديد الاحتياجات، خطأ فى المعالجة).

١٤- **الفروق فى التنفيذ:** حسب المراجعات الأولى والثانية ... إلخ.

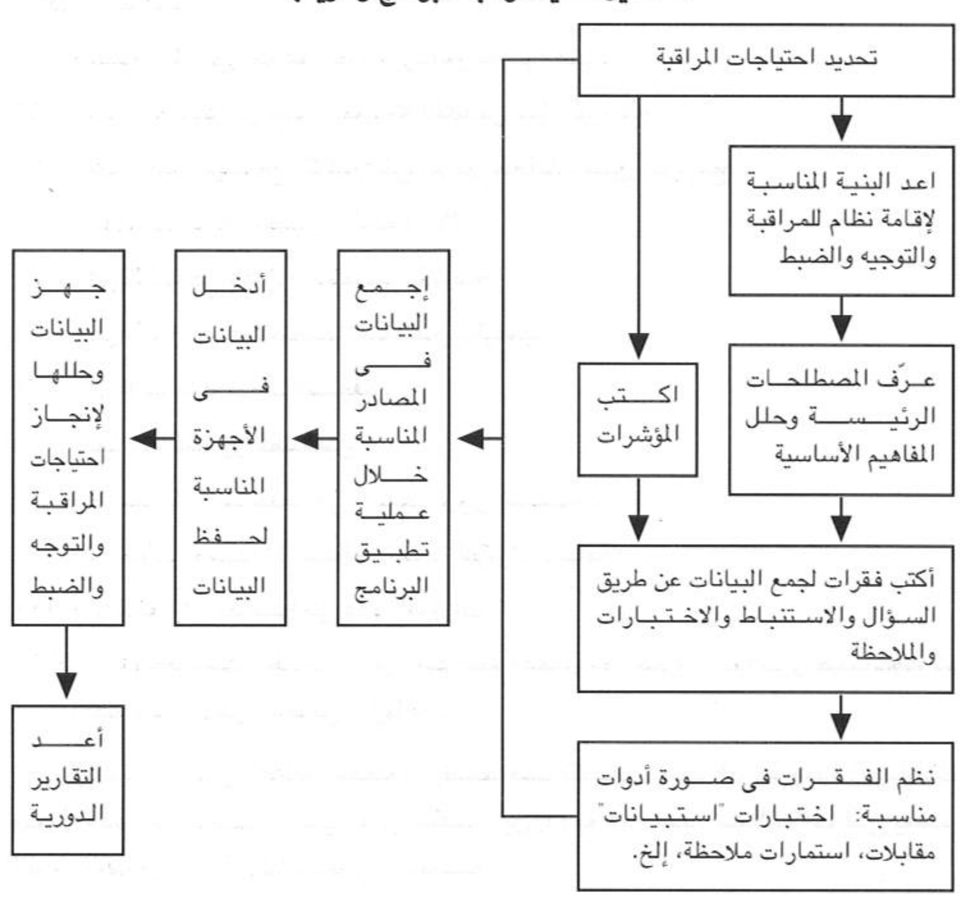
١٥- **نهايات البرنامج:** ما هى النتائج النهائية للبرنامج ؟.

١٦- **المتابعة بعد وضع التوصيات:** هناك بعض البرامج والسياسات تحتاج إلى متابعة بعد التوصيات وخصوصاً البرامج التعليمية والمعنية بحل مشكلة معينة.

وبعد أخذ كل هذه النقاط فى الاعتبار، يمكن تنفيذ أى أداة نستطيع من خلالها متابعة البرامج والجمع بين الأدوات عند الضرورة. ويبين الشكل التالى تفاصيل العملية كما أوردها بولا عام ١٩٩٤م فى كتابه «تقويم حملات وبرامج محو الأمية».

شكل رقم (١)

تفاصيل عملية مراقبة البرامج وتقويمها



١٢- كتابة التقرير النهائى فى المراقبة:

إن وصف البرنامج لابد أن يبدأ من خلال تحديد المظاهر الملموسة للبرنامج ومحدداته وهى:

١- الأماكن التى نفذ فيها البرنامج.

٢- الأعضاء المنفذون للبرنامج (موظفو البرنامج).

٣- المصادر والموارد المستخدمة.

٤- المنتفعون.

هذه المتطلبات تشكل الهيكل الرئيس لقيام برنامج ما ولا بد من أن يحتوى عليها أى تقرير تلخيصى عن أى برنامج. كما أن هناك عدة عناصر أساسية ضرورية يوصى بالالتزام بها، وهى:

١ - وصف المحتوى وما هو ضرورى لبيان ما تم اختباره.

٢ - مدى ما تحقق من خلال مشاركة القائمين على البرنامج.

٣ - كيف طبق البرنامج: الكيفية التى تم من خلالها تطبيق البرنامج.

٤ - هل كانت عملية التطبيق ناجحة أم لا؟

٥ - أى الترتيبات الإدارية تضمنها البرنامج؟

٦ - أى الإجراءات تم تحديدها للموظفين ليتبعوها؟

٧ - أى النشاطات قدمت للمنتفعين؟

٨ - كيف تم الوصول للمنتفعين؟

٩ - ما المصادر المستخدمة فى التنفيذ، وأين استخدمت؟

١٠- ما خطوط ومحددات السلطة لاتخاذ القرارات الهامة؟

١١- ما المتغيرات الحاصلة فى هذه القرارات؟

١٢- ما الاحتياجات الجديدة: من المهم عدم إغفال ما نجم من مطالب واحتياجات تم اكتشافها من جراء تطبيق البرنامج.

لا بد من أن تكون القائمة مفصلة وواضحة حيث تتضمن وصفًا لدرجة ومدة النشاطات وشكل هذه النشاطات من حيث (من؟ كيف؟ أين؟) وما هو المحدد بشكل كافٍ لكى يسمح للفرد بالتطوير فى كل نشاط بصورة أساسية؟

كشف لإجراء المراقبة (Checklist)

أولاً- الأسئلة الأساسية:

١- هل وصل البرنامج أو التدخل إلى الجماعة المستهدفة المعينة؟

٢- إذا كان الأمر كذلك، فإلى أى مدى؟

٣- إذا لم يكن هناك مدى، فما هى انحرافات النتائج؟

٤- هل البرنامج أو التدخل يعمل وفق تصميم؟

٥- إذا لم يكن هناك مدى، فلمَ لا؟ وما هى النتائج العملية؟

ثانياً- مسائل التصميم:

١- صف باختصار كيفية أن البرنامج صُمم أو نُظم لتوصيل نوع الخدمة المعينة أو الداخلة (بما فيها الرسم البيانى إن كان ذلك ممكناً).

٢- العناصر الأساسية، مجموعة العاملين ـ والتنظيم.

٣- ما المفروض حدوثه ومتى؟

٤- ولمن (الفئة المستهدفة)؟

٥- البرنامج الزمنى وقوائم الفحص.

٦- هل هناك برنامج زمنى يشير إلى تطور البرنامج أو تتابعه فيما يتصل بالخدمات أو الأنشطة التى تحدث؟

٧- هل توجد قوائم فحص لما يُفترض القيام به من مهام معينة والتى يشار إليها فى البرنامج الزمنى.

ثالثاً- مهارات العاملين:

ما البيانات المتاحة عن كفاءة العاملين ومدى ملاءمة تلك المعلومات من حيث:

- سجلات المنظمة، الملاحظة (المشارك وغير المشارك). سجلات ومقابلات العاملين.
- مسح العملاء، المقابلات الأبحاث العامة، ومصادر أخرى.

رابعًا- الوصول للعميل:

ما البيانات المتصلة بالعملاء ومدى ملاءمتها من حيث:

سجلات المنظمة. الملاحظة (المشارك وغير المشارك) سجلات ومقابلات العاملين. مسح العملاء والمقابلات. الأبحاث العامة. ومصادر أخرى.

خامسًا- فحوص العمليات الدورية:

ما أنواع الفحوص التى تجرى للتحقق من تقدم البرنامج أو العملاء وما هى مدتها وما هو الحكم عليها من حيث:

سجلات المنظمة. الملاحظة (المشارك وغير المشارك) سجلات ومقابلات العاملين. مسح العملاء والمقابلات. الأبحاث العامة. ومصادر أخرى.

سادسًا- النتائج:

ما نوع البيانات وما مدى مقدارها وهل يمكن الاستفادة منها للتعرف على أحوال العملاء باعتبارهم مستقلين عن التعامل أو متصلين بالبرنامج المنظم ومدى الحكم عليها من حيث: سجلات المنظمة. الملاحظة (المشارك وغير المشارك) سجلات ومقابلات العاملين. مسح العملاء والمقابلات. الأبحاث العامة. ومصادر أخرى.

سابعًا- متابعة البرنامج/العميل:

ما نوع البيانات ومقدارها وما مدى الاستفادة منها وإلى أى مدى فيما يتصل بأحوال العملاء أو المؤشرات الأخرى لتأثير البرنامج من حيث:

سجلات المنظمة. الملاحظة (المشارك وغير المشارك) سجلات ومقابلات العاملين. مسح العملاء والمقابلات. الأبحاث العامة. ومصادر أخرى.

ثامنًا- الخلاصة:

١- ما مدى ملاءمة نظام المراقبة.

٢- ما مدى كفاءة أو كفاية بياناته للإجابة عن الأسئلة الرئيسة التى حددت فى البرنامج.

٣- ما توصياتك لاستبعاد عوامل أو عناصر القصور، أو بمعنى آخر لتقوية نظام المراقبة الآخر الذى يمكن معه الإجابة بطريقة أفضل عن الأسئلة الأساسية.

تاسعًا- الملحق:

يفضل إرفاق أو ضم نسخ من أى مستندات، أو رسائل والنظم المتاحة لتوضيح أو تطبيق الأقسام من أ إلى ح. والأقسام من ١ إلى ٦ المذكورة.

تعقيب ومناقشة:

إن مراقبة برنامج لأهداف التقويم هى تقديرات وتقسيمات متواصلة للتحقق من مدى التغطية والتوصيل المتحقق وتخدم المراقبة - أحيانًا - أهدافًا مختلفة حينما يتم إجراؤها لأهداف التقويم؛ حيث تخدم أغراض التأكد من تحقيق الأهداف، والمصداقية. كما توفر المعلومات للإدارة. ورقابة الجماعة المستهدفة فى البرنامج تهتم بالقضايا المتعلقة بتغطية البرنامج المختلف الجوانب والتحيز الحاصل فى التغطية فى بعض الأحيان، حيث قد ينتج التحيز نتيجة الانتقاء الذاتى. كما لابد للمديرين أن يهتموا بالمراقبة فى مرحلة ما قبل وما بعد التغطية.

وقد تم الإشارة إلى ثلاثة مصادر للبيانات المستخدمة فى قياس التغطية، وهى:

سجلات البرنامج، المسوحات الخاصة بالمشاركة، المسوحات الاجتماعية. وتتعلق المراقبة على أنظمة التوصيل بتعريف وتحديد الأخطاء والنقاط التى حدث فيها خلل أو عجز فى التطبيق والتى منعت البرنامج من الوصول إلى المستهدفين وتقديم الخدمات لهم.

وبخصوص البيانات الخاصة بأهداف المراقبة، فإنه يتم جمعها من خلال أربعة مصادر، هى: الملاحظة المباشرة، سجلات الخدمات، المزودون بالخدمات، والمشاركون فى البرنامج. وتحلل هذه البيانات من خلال الاهتمام بثلاث قضايا: وصف المشروع الحقيقى، المقارنة بين المواقع المختلفة. والتأكيد على توافق التطبيق فى البرنامج مع التصميم. وعلى الرغم من ازدياد التعاون بين المقيمين ومنفذى البرنامج، فإن التزويد بمعلومات رقابية لا يفى بالضرورة التأكيد على استخدامها حيث لابد أن يكون المقيمون حساسين فيما يتعلق بالترتيبات التنظيمية التى يعمل وفقًا لها برنامج معين.

أسئلة وتطبيقات:

١- ناقش مفهوم المراقبة والفروق بينه وبين مفهوم المتابعة.

٢- ما الفرق بين المراقبة والتدقيق، وأعط مثالاً عملياً على ذلك.

٣- اشرح النماذج الخاصة بالمراقبة التى ذكرت بهذا الفصل مبيناً استعمالها من خلال تطبيق عملى.

٤- راقب أحد البرامج الاجتماعية التى تهمك من جميع النواحى الممكنة وقدم تقريراً مفصلاً عنها.

الفصل الرابع

تقويم النتائج
قياس فعالية المخرجات والتأثيرات

تقديم:

يعرف Suchman (١٩٦٧م) المنهج التقويمى على أنه تحديد النتائج لبعض النشاطات التى صممت لتنجز بعض الأهداف ذات القيمة، وقد وضع Suchman أربعة عوامل (معايير) للتقويم: (Francis G. Garo, 1971 : 2) – الجهد (كمية النشاط) Effort والتأثير (نتيجة الجهد) Effect والعملية (كيف تحقق التأثير) Process والفاعلية Efficiency والبحث التقويمى يختلف عن البحث الأساسى.

١- معايير تقدير مدى نجاح البرنامج أو السياسة:

هناك العديد من الأساليب أو المحكات للقياس تستخدم لتقدير مختلف الجوانب المتعلقة بالبرنامج الأفضل، وهى:

١- الموارد المخصصة للبرنامج. (الجهد Effort).

٢- نتائج لبرنامج الخدمات من خلال التغيرات الاجتماعية الحادثة. (التأثير impact).

٣- محاولة تقدير التقديرات المتعلقة بالعميل. (الفاعلية Effectiveness).

٤- تحديد اقتصاديات تشغيل البرنامج Program Operation المقارنة بما يحققه البرنامج من إنجازات. (الكفاءة Efficiency).

٥- الكيفية Quality، والتى تشير إلى مختلف الأشياء، الناس ومن التعاريف التى تلقى قبولاً واسع النطاق للكيفية Quality أنها تعبير عن صلاحية برنامج معين والتعريف الآخر يأخذ الكيفية والفاعلية بنفس المعنى حيث إنها تستخدم مقاييس عملية للإشارة إلى فاعلية البرنامج.

وهذه المحكات مستقاة من النسق الإدارى الذى ينقسم إلى المدخلات In-put، والعملية Process، والمخرجات Out-put ويشير الجهد Effort إلى المدخلات. وتتساوى الكيفية مع العملية ويشير التأثير والفاعلية" إلى المخرجات وتشير الكفاءة إلى نسبة المدخلات – المخرجات وبتحديد أكثر:

١- (الجهد Effort): كمية وأنواع أنشطة البرنامج المستخدمة لتحقيق أهداف البرنامج ويشير إلى زمن العمل، النشاط، نطاق استخدام الموارد المادية (التمويل، الآلات، .. الخ) كما تأخذ فى الاعتبار استخدام الموارد المساعدة (المشورة الخارجية، العلاقات العامة .. إلخ) وهى تجيب عن السؤال: (ماذا فعلت؟).

٢- (التأثير Impact): كيف كان البرنامج قادراً على تحقيق تغييرات اجتماعية باستخدام الأساليب الفنية للبرنامج، وعادة ما يستخدم قياس التكلفة/العائد أو التكلفة/الفاعلية فى هذا النوع من التقييم.

٣- (الفاعلية Effectiveness): كيف يمكن مقابلة أهداف البرنامج أو كيف عملت محتويات البرنامج على مقابلة أهداف البرنامج ومقاييس الفاعلية تجيب عن السؤال: (هل حقق برنامج التأهيل المهنى أهدافه؟) أو (هل تسلم العملاء الذين تم تأهيلهم من خلال برنامج التأهيل المهنى وظائف؟ وبعبارة أخرى (كيف أحدث البرنامج التغيير فى سلوك أو أداء العملاء؟).

٤- (الكفاءة Efficiency): يشير إلى النسبة التى تتحقق حينما تقارن بين الزيادة المتحققة فى الجهد نتيجة البرنامج (يشمل الجهد المدخلات، زمن العمل، الأنشطة، الأجور، الموارد المادية، .. إلخ) وبين فاعلية البرنامج (المخرجات) وهى تجيب عن السؤال: هل يمكن أن تتحقق نفس نتائج البرنامج (المخرجات) فى حالة تقليل الجهد أو اختيار أسلوب آخر اقل تكلفة للعمل؟ (السروجى والمدنى، ٢٠٠٠م : ١٩٣-١٩٤).

ويمكن ترتيب خطوات تقويم المخرجات فى عدة خطوات هى:

١- تحديد وحصر جميع الأفراد الذين يشملهم البرنامج بشكل مباشر أو غير مباشر.

٢- تحديد الأهداف العامة والخاصة التى يسعى البرنامج لتحقيقها وترتيبها حسب الأولوية.

٣- وضع الأهداف ضمن مفاهيم ومصطلحات يمكن قياسها (إذا تطلب الأمر).

٤- تحديد النتائج (المخرجات) بعد القيام بضبط المتغيرات الخارجية عن طريق اختيار عينة ضابطة وعينة تجريبية، وإجراء قياس قبلى وآخر بعدى للمتغير التابع.

٥- مطابقة النتائج مع الأهداف (كمقياس)، وذلك لقياس مدى فعالية البرنامج فى تحقيقه للأهداف المرجوّة عن طريق المخرجات الناتجة (تحليل البيانات).

٦- استخلاص النتائج ووضع التوصيات.

وهنا، من الضرورى التفريق بين تقويم المخرجات وتقويم المتابعة، فكما يشير الجدول فإن الفروق بين تقويم النتائج وتقويم المتابعة، تكمن فى الأهداف والأحكام ومستوى التطوير الناتج عن البحث والمشكلات الناتجة عن البحث. وأخيراً مدى الانتشار والاستعمال، إلا أننا نود الإشارة إلى أهمية الاثنين معًا، ولكن كلٍ حسب توقيته وحجم الجهد المبذول فيه. ويمكن إبراز أوجه الاختلاف بين تقويم المخرجات وتقويم المتابعة من خلال الجدول التالى:

جدول رقم (٣)

أوجه الاختلاف بين تقويم المخرجات وتقويم المتابعة

نقاط الاختلاف	تقويم المخرجات	تقويم المتابعة
الهدف	تقويم مخرجات البرنامج.	تقويم الأساليب والطرق المتبعة فى تنفيذ البرنامج.
الأحكام	إمكانية تعميم النتائج والأحكام المتوصل إليها.	لا يمكن تعميم الأحكام المتوصل إليها نظراً للتركيز على الأساليب المتبعة لتنفيذ برنامج محدد قد يختلف عن البرامج الأخرى من ناحية الخطط والأهداف.
التطوير	قرارات التطوير غير المباشرة.	قرارات التطوير المباشرة.
المشكلات	تواجه مشكلات تطبيقية وأخلاقية كثيرة.	تواجه مشكلات تطبيقية وأخلاقية قليلة.
مدى الانتشار	أقل شيوعاً وانتشاراً.	أكثر شيوعاً، نظراً لتركيزها على برامج محددة تعود بالفائدة على أفراد محددين.

٢- تصميمات البحث الأساسية فى تقويم النتائج:

إن اختيار التصميم والطرق المنهجية الأكثر ملاءمة يعد خطوة جوهرية فى تخطيط البحث التقويمى. (Kosecoff & Find, 1982; Posavac & Carey, 1992) ويعرف التصميم التقويمى بأنه" المنطق الذى يربط البيانات التى سيتم جمعها (والنتائج التى سيتم استخلاصها) بالتساؤلات الأولية" لدراسة تقويمية. (Yin, 1989:27) وبدون مثل هذا المنطق، فإن أى تقويم سيكون هدراً للوقت والمال. وكذلك، إذا كان تصميم تقويم ما لم يتم إعداده بشكل صحيح، فإن كل النتائج التى ستتمخض عن هذا التصميم ستكون على الأرجح زائفة ومضللة.

هناك نموذجان أساسيان يوجّهان تصميمات التقويم، أحدهما هو كمى بطبيعته، والآخر كيفى. وكل نموذج له افتراضاته، واستدلالاته، وحالاته الخاصة به. وهكذا، فإن لكل نموذج طرقه الخاصة فى كيفية تصميم التقويمات. وللمقومين الحرية فى اختيار نموذج دون الآخر، ولكنهم يحتاجون إلى أن يكونوا على دراية بكل ما يمكن أن يطرحه كل نموذج، ما يعنى أن اختيارهم ينبغى ألا ينتج عن نزوة أو هوى، وإنما يجب أن يتم ذلك الاختيار على أساس التوافق الأفضل بين افتراضات النموذج والشىء المراد تقويمه (مهما كان نوعه).

النماذج الكمية مقابل النماذج الكيفية:

تنقسم أساليب وتصميمات تقويم البرامج إلى نموذجين أساسيين، هما: الكمى أو العلمى، والكيفى أو الطبيعى. وقد كان –ولا يزال– النموذج الذى يخدم تقويم البرامج بشكل أفضل، موضوعًا مثيرًا للجدل والحوار الساخن. (Rossi & Freeman, 1994) وكل نموذج له إيجابياته وسلبياته (Guba & Lincoln, 1981)، وليس فى نيتنا هنا أن نفضّل أحدهما على الآخر. وننوى فقط أن نقدّم وصفًا دقيقًا للافتراضات والحالات لكلا النموذجين: الكمى والكيفى لتقويم البرامج.

١- النموذج الكمى (العلمى):

يقوم النموذج العلمى لتقويم البرامج، على نظرية المعرفة الوضعية المنطقية. ويميل المقومون العلميون للاعتقاد بأن الواقع الاجتماعى هو أحادى ويمكن وصفه وفقًا لبضعة متغيرات ملحوظة وبارزة. وأنهم يوجّهون جهودهم نحو تحديد العلاقات السببية بين البرامج ومخرجاتها. ويعبّر عن هذه العلاقات السببية بالفرضيات لصيغ وظيفية، فعلى سبيل المثال: .Y=f(x) وفى مثل هذه الصيغة، تمثّل x المتغير المستقل، وهو البرنامج الخاضع للتقويم، بينما تمثل Y المتغير التابع، أى مخرجات التقويم. وهذه المتغيرات وعلاقاتها تشكل التقويم.

وبالتعبير عن الفرضيات بصيغ دقيقة، يأخذ النموذج العلمى للتقويم موقفًا اختزاليًا. وذلك يعنى أن النموذج العلمى للتقويم يختزل التقويم إلى تركيز صغير نسبيًا والذى يقود بدوره إلى قياس ومعالجة إحصائية. وهو يبتدئ بالفرضيات المركبة والمسلّم بها، ومن ثم يبحث فقط عن المعلومات التى تختبر هذه الفرضيات. وهكذا، فإن الهدف الرئيس للبحث العلمى أو التقويمى يتمثل فى التثبت من الفرضيات التى تم تحديدها والتسليم بها سلفًا. ويتبع النموذج العلمى الأسلوب التداخلى فى البحث، الذى يشبه التجريب فى المختبرات. وفى مثل هذا الأسلوب، فإن المتغيرات المستقلة والتابعة تكون معزولة وتكون القرينة مرتبة بحيث إن هذه المتغيرات، وهذه المتغيرات فقط، يمكن أن تعلل ما تسفر عنه النتائج. وفى حال تطبيقه، يجب ألا يتم تغيير هذا التصميم. إذ إن أى تغيير من شأنه أن يخلط المتغيرات، وبالتالى، فإن إصدار تأويل ذى معنى للنتائج يكون مستحيلاً. وتستند معايير الحكم إلى نوعية النتائج فى البحث العلمى بشكل مشتمل تقريبًا على الدقة الصارمة، وذلك يعنى الصدق الداخلى والخارجى، والثبات/الموثوقية، والموضوعية (وسيتم مناقشة هذه القضايا لاحقًا).

٢- النموذج الكيفى (الطبيعى):

وبالمقارنة، يستند النموذج الطبيعى لتقويم البرامج إلى نظرية المعرفة المتصلة بالظاهراتية. إذ يعتقد المقومون الطبيعيون أنه يوجد هناك "حقائق" متعددة فى العالم الحقيقى. وتقدم كل حقيقة منظوراً مختلفًا عن الواقع الاجتماعى؛ ولا يمكن اعتبار أى منظور بأنه حقيقى أكثر من غيره، ولكنهم يكمّل بعضهم بعضًا. ويتطلب النموذج الطبيعى من المقومين أن يبحثوا عن الأنماط التى تربط الوقائع المتعددة ومن ثم استخدام هذه الأنماط بهدف "فهم" المراد تقويمه. ويؤكد النموذج الطبيعى تأكيداً كبيراً على التفاعل بين المقوم وأولئك المسؤولين عن تشغيل البرنامج. ويتيح التركيز على "التفاعلية" ضبط الأسلوب الخاص بطاقم العاملين فى تفسير واقع البرنامج وتحديد مدارك المقوم. وتقود البيانات المجمعة عن تفسيرات طاقم الموظفين ومدارك المقوم إلى تطوير قاعدة معرفية للدراسة الفردية (idiographic) (معرفة تركز على فهم حالات أو أحداث خاصة). ومن هذه القاعدة المعرفية، يضع المقوم الأجزاء الميئوس منها للأدلة المجمعة بعضها مع البعض ومن ثم يطور نظرية ترتكز على بيانات من العالم الحقيقى. وبهذا المعنى، تنبثق النظرية المبنية على هذا الأساس (grounded theory) على الواقع من الأسفل إلى الأعلى وتستند إلى اتجاهات ذاتية فى التفكير.

ولا يمكن اشتقاق النظرية (grounded theory) بدون الأخذ بوقفة منفتحة، واستكشافية، ومركبة. ولذا، يأخذ النموذج الطبيعى موقفًا شموليًا، بمعنى أنه يبحث عن منظور يولد أوصافًا مكثفة للبرنامج المراد تقويمه ككل. وتتطلب مثل هذه الأوصاف اكتشافات متواصلة للعناصر والرؤى. ويتم تلبية هذا عن طريق الحوارات المتواصلة والتفاعلات بين المقومين ومبحوثيهم. ويدخل المقومون الميدان ومن ثم يشدون إلى الخارج. وتعتمد كل خطوة فى عملية التقويم على خلاصة الرؤى المكتشفة فى الخطوات السابقة.

وفى البحث الطبيعى، يعتمد المقومون على أنفسهم كأدوات فى جمع البيانات. فهم يستخدمون أحكامهم الشخصية فى جمع البيانات وتحليلها. ويتخذ التصميم فى البحث الطبيعى شكل دراسة الحالة. ويكون هذا التصميم فى تغير دائم كلما تم جمع معلومات جديدة واكتساب رؤى جديدة. وقد قدم Patton مقارنة شائقة بين التصميمات الكمية والكيفية:

جدول رقم (٤)
مقارنة بين التصميمات الكمية والكيفية

الرقم	التصميمات الكيفية	التصميمات الكمية
١	تتكون من وصف تفصيلي للمواقف والأحداث وملاحظة السلوك والاستشهاد المباشر بتجارب الناس ومواقفهم ومعتقداتهم وأفكارهم واستخلاصها من المستندات والمراسلات والسجلات والحالات التاريخية والملاحظة المباشرة للبرنامج والذين يشركون من البرنامج.	تتكون من الإجابات للأسئلة المقررة مسبقًا والتى تصف ملابسات وظروف البرنامج ومخرجاته والنتائج النهائية.
٢	البيانات تجمع دون محاولة توفيق أنشطة البرنامج أو تجارب الناس طبقًا لقوالب معيارية موضوعة سلفًا.	تعتمد على قوالب معدة سلفًا وتقيس معايير محددة وتحاول أن توفق بين الواقع والمعايير المعدة سلفًا.
٣	البيانات اكثر تفصيلاً وتنوعاً من محتوى التحليل المطلوب والتحليل يعتبر اكثر صعوبة لأن الإجابات ليست منتظمة أو معيارية.	البيانات مختصرة وموجزة وجمعها سهل لأغراض التحليل.
٤	يتمخض عن التحليل ظهور أبعاد منهجية.	الأبعاد المنهجية مقترحة سابقًا.
٥	لا تدخلى.	تدخلى
٦	هناك شخصنة.	الشخصنة اقل تأثيراً
٧	تأخذ الوقت اكثر لجمع وتحليل البيانات.	تأخذ الوقت اقل لجمع وتحليل البيانات
٨	تركز على مدى واسع من المعلومات.	تركز على مجموعة محددة من البيانات (صدق أعلى)
٩	انطباعية وشخصية.	موضوعية

Michael.Q.Patton 1980. : 88-89

٣- التصميمات التجريبية وشبه التجريبية وغير التجريبية لقياس التأثيرات:

أولاً: التصميمات الكمية للتقويم:

يستخدم التصميم الكمى أو الصارم منطقًا استنباطيًا للإجابة عن أسئلة التقويم. وهو استقصاء منظم لتقويم العلاقات السببية المقترحة تجريبيًا. ويحدد التصميم الكمى نموذج الإثبات لاختبار صحة هذه العلاقات. وهو يوجّه عمليات: جمع، تحليل، وتفسير البيانات الوثيقة الصلة بالموضوع. ويعتمد تصميم الطريقة التجريبية على اختيار مجموعات متكافئة على أن تكون إحداها تجريبية والأخرى ضابطة، والمقارنة بين هاتين المجموعتين حيث يعزى الفرق بينهما لتأثير المتغير قيد الاختبار (المستقل). ويمكن أيضًا استخدام الطريقة شبه التجريبية.

أشكال التصميمات الكمية: هناك عدد من أنواع تصميمات التقويم الكمى. وتنقسم هذه الأشكال من التصميمات إلى ثلاث مجموعات عامة: التجريبية، وشبه التجريبية، وغير التجريبية. وفى هذا الجزء، سيتم مناقشة أكثر التصميمات شيوعًا فى كل مجموعة. تبدأ المناقشة بأعقدها (التجريبية) ومن ثم تتجه من الأقل تعقيداً (شبه التجريبية) إلى التصميمات الأبسط (غير التجريبية). ويرتبط تعقيد تصميم ما بمقدرته على استخلاص الأدلة المولدة استنتاجات ثابتة فيما يتعلق بالسببية.

أ- التصميم التجريبى:

تعد التصميمات التجريبية الأقوى حقًا فيما يتعلق بتصميمات التقويم العلمية. وفى الحقيقة، فإنها تمثل الطريقة المثلى لإثبات "السببية." ويستند إثبات السببية بشكل رئيس إلى ثلاثة افتراضات، هى:

١- يسبق المسبب الأثر المفترض زمنيًا.

٢- يتغاير المسبب مع الأثر.

٣- ليس هناك تفسيرات بديلة أخرى لإحداث الأثر سوى المسبب المفترض. (Posavac & Carey, 1992)

وتمثل "العشوائية" السمة الأساسية للتصميمات التجريبية إذ يوزّع المبحوثون عشوائيًا على مجموعة تجريبية وأخرى ضابطة. ويتم التأكيد على العشوائية لضمان أن الجماعتين: التجريبية والضابطة قابلتان للمقارنة وأنهما غير مختلفتين بشكل منظم. ويختلف التحديد

العشوائى للمبحوثين عن المعاينة العشوائية. إذ تتوقف المعاينة العشوائية على اختيار الوحدات عشوائيًا لتشكيل عينة ممثلة من مجتمع الدراسة. وهكذا، فإن المعاينة العشوائية هى عملية تسبق عادة التوزيع العشوائى. (وسيتم تقديم مزيد من المناقشة عن اختيار العينات لاحقًا فى هذا الجزء).

أ - تصميم المجموعة الضابطة ذات الاختبار القبلى والاختبار البعدى: ويدعى هذا التصميم التجريبى الكلاسيكى. وبجانب تأكيده على التوزيع العشوائى، يتطلب هذا التصميم قياسات متكررة. إذ يتم تقويم برنامج ما عن طريق قياسه قبل وبعد إخضاعه للتجربة. ويقيس المقوّم كلاً من المجموعتين التجريبية والضابطة فيما يتعلق بالمتغيرات المتصلة بالموضوع. وتمثل هذه الخصائص المنتقاة المتغيرات التابعة للتجربة. ومن ثم يتم إخضاع المجموعة التجريبية للبرنامج (المتغير المستقل). وفى هذه المرحلة، يجب على المقوّم التأكد من أن التعرض للبرنامج يشكّل الاختلاف الوحيد بين المجموعتين. وبعد أن يتم تنفيذ البرنامج، يعيد المقوّم قياس الخصائص المنتقاة لكلتا المجموعتين. وفى الخطوة التالية، يقوم المقوّم بمقارنة نتائج ما قبل البرنامج بنتائج ما بعد البرنامج. وإذا كان الاختلاف فى درجات المجموعة التجريبية إيجابيًا ويتجاوز بشكل ملحوظ تلك النتائج للمجموعة التى لم تخضع للتجربة، يستطيع المقوّم أن يستنتج أن البرنامج فعّال. (Posavac & Carey, 1992)

ب - تصميم المجموعة الضابطة ذات القياس البعدى فقط: وهذا هو الشكل الأبسط للتصميم التجريبى. فهو يحذف القياس القبلى ويستخدم فقط الملاحظات بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج. ويحاول أولئك الذين يفضلون هذا النوع من التصميم التجريبى برهنة أن القياسات المتكررة مكلفة فيما يتعلق بالوقت والموارد؛ ولذا، فلا حاجة إلى الاختبارات القبلية. كما إنهم يجادلون بقولهم: بما أن المجموعات المدروسة تتشكل عشوائيًا، فإنه ليس هناك حاجة نظرية لاستخدام قياس قبلى لإظهار أن المجموعات كانت متكافئة قبل تقديم/تنفيذ البرنامج. وهناك جدال آخر مخالف لاستخدام القياسات القبلية يتمثل فى أن هذه القياسات يمكن أن تؤثر على المبحوثين فى البرنامج للاستجابة بشكل مختلف فيما لو لم يتم إجراء قياسات قبلية. وفى تصميمات المجموعة الضابطة ذات القياس البعدى فقط، يوزّع المبحوثون عشوائيًا على المجموعتين: التجريبية والضابطة. ويتم إخضاع المجموعة التجريبية فقط للبرنامج. وعندما يكتمل البرنامج، يتم قياس المجموعتين وفق المتغيرات ذات العلاقة. وعندها يقوم المقوّم بمقارنة النتائج للمجموعة التجريبية مع تلك للمجموعة الضابطة.

وإذا كانت النتائج للمجموعة التجريبية أكبر من نتائج المجموعة الضابطة، يستطيع المقوّم أن يستنتج أن المعالجة للبرنامج لا بد أن تكون هى السبب فى الاختلاف بين النتائج. (Posavac & Carey, 1992)

ب – التصميم شبه التجريبى:

إن استخدام التصميم البحثى شبه التجريبى واسع الانتشار فى تقويم البرامج والسياسات. وإن غياب التحديد العشوائى هو العامل الأكثر أهمية الذى يميّز التصميمات شبه التجريبية عن التصميمات التجريبية. ففى التصميم شبه التجريبى، يحاول المقوم أن يقترب من التحديد العشوائى عن طريق تكوين مجموعة مقارنة تعد مساوية – قدر الإمكان – للمجموعة التجريبية فى كل الخصائص المتعلقة بالموضوع. حيث يتم مضاهاة المجموعة المقارنة بالمجموعة التجريبية فى جوانب معينة بغية ضبط الفروقات بينهما. (Posavac & Carey, 1992)

أ – تصميم المجموعة المقارنة ذات الاختبار القبلى والبعدى: ويشار إلى هذا الشكل من التصميم شبه التجريبى أحياناً بأنه "تصميم المجموعة غير المتكافئة." وهو أحد أكثر التصميمات استخداماً من جانب مقومى البرامج والسياسات. وأنه مشابه تماماً فى كل أوجهه لتصميم المجموعة الضابطة ذات الاختبار القبلى والبعدى الذى تم مناقشته آنفاً. والفرق الوحيد بين التصميمين هو أن المجموعة المقارنة غير مكافئة للمجموعة التجريبية. ويعتمد صدق هذا التصميم كلياً على مدى قرب تجانس المجموعة المقارنة مع المجموعة التجريبية فيما يتعلق بالمتغيرات موضع الاهتمام. (Posavac & Carey, 1992)

ب – تصميم المجموعة المقارنة ذات الاختبار البعدى فقط: يعد هذا التصميم ملائماً عندما يعمل المقوم ضمن حدود مقيدة للوقت والميزانية. إنه مشابه لتصميم المجموعة الضابطة ذات الاختبار البعدى فقط الذى عرضناه كشكل للتصميم التجريبى. وما يميز هذين التصميمين هو أن تصميم المجموعة المقارنة ذات الاختبار البعدى فقط لا يستخدم التحديد العشوائى للمبحوثين. والمجموعة المقارنة مركبة على أساس تشابهها مع المجموعة المعالجة فيما يتعلق بالمتغيرات المحددة. وفى هذا التصميم، يتم اختبار كلتا المجموعتين بعد تقديم البرنامج إلى المجموعة التجريبية. (Posavac & Carey, 1992 : 43)

ج – تصميم المجموعة المقارنة ذات السلاسل الزمنية المتقطعة: يدمج هذا التصميم ما بين تصميم السلاسل الزمنية البسيط المتعارف عليه وبين تصميم المجموعة الضابطة غير المتكافئة؛ حيث يتم جمع البيانات لكلتا المجموعتين: التجريبية والمقارنة (غير المتكافئة)

فى مراحل متعددة قبل وبعد تقديم البرنامج. ويوصى بأن يقوم المقوّم بجمع أكبر قدر ممكن من البيانات وعلى مراحل قبل وبعد البرنامج. وكلما كان لدى المقوم بيانات على مراحل أكثر، كلما كان بمقدوره - بشكل أفضل - أن يحدد الاتجاه فى المتغير التابع.

وباستخدام تحليل السلاسل الزمنية، يستطيع المقوم أن يوضح البيانات المجمعة فى رسم بيانى للحصول على انطباع عن الاتجاه لكلتا المجموعتين قبل وبعد البرنامج ومن ثم إجراء مقارنة بين هذه الاتجاهات. كما يساعد هذا الأسلوب المقوم فى التخفيف من أى "إزعاج" (تغيرات مفاجئة) فى البيانات. وتعد التغيرات الصارمة فى اتجاه ما بعد (الاتجاه البعدى؟) البرنامج فى المجموعة التجريبية مؤشراً على تأثيرات البرنامج. (ولمزيد من العرض الفنى المفصل لهذا التصميم، راجع (Welch & Comer, 1988)

د - تصميم الانقطاع الارتدادى/الانحدارى (Regression- Discontinuity Design): هذا التصميم هو نوع خاص من التصميم شبه التجريبى. ورغم أنه قادر على تقديم تقديرات غير متحيزة لتأثيرات البرنامج، فإن تصميمات الانقطاع الارتدادى لها إمكانية محدودة للتطبيق. ويمكن استخدام تصميمات الانقطاع الارتدادى فقط فى تقويم البرامج التى يكون فيها اختيار الأهداف المعالجة وغير المعالجة مبنياً على معيار مناسب قابل للقياس. وفضلاً عن ذلك، تتطلب هذه التصميمات مقاييس تتصف بالصدق والثبات للمخرجات. ويجب أن تكون مقاييس المخرجات متغيرات ذات مستوى فترى. وفى تصميم الانقطاع الارتدادى، يتم مقارنة الأداء للمؤهلين المعالجين بذلك لغير المؤهلين، غير المعالجين. ويوضح الشكل (١) كيف يتم تركيب هذه المقارنة. حيث يتم تقدير خطى انحدار- أحدهما للمؤهلين المعالجين والآخر لغير المؤهلين غير المعالجين.

وتقع مقاييس تأثير البرنامج على المبحوثين فى الأجزاء المحصورة (intercepts) فى خطوط الانحدار. وإذا كانت خطوط الالتقاء للمؤهلين المعالجين (أ) أعلى من خط الالتقاء (intercept) لغير المؤهلين، غير المعالجين (أ) والفرق ذو دلالة إحصائية؛ عندئذ يقيم البرنامج بأنه فعاّل؛ وإلا فإنه يعد غير ناجح.

غير المؤهلين	غير المعالجين	المؤهلون المعالجون

المتغير المستقل	معيار الأهلية	المتغير التابع

جـ – التصميمات غير التجريبية (الانعكاسية):

هذه التصميمات ليست قوية بما فيه الكفاية كما هى التصميمات التجريبية وشبه – التجريبية. وعلى أية حال، فقد وجدت لها حيزاً فى تقويم البرامج والسياسات. والتصميمات الانعكاسية أكثر ملاءمة للتغطية الشاملة للبرنامج (البرامج التى يكون فيها معظم عناصر المجتمع مؤهلين). كما تستخدم أيضاً عندما يصعب تحديد المجموعات العشوائية أو غير المتكافئة. وهناك مبرر آخر لاستخدامها يتمثل فى كون التصميمات غير التجريبية بسيطة وسريعة فى كونها تركز على المجموعات المستهدفة للبرامج كما لو أنها المجموعة الضابطة.؟ ويصف فرانكلين و ثريشر (Franklin & Thrasher, 1976) هذه التصميمات بأنها تصميمات قاعدة الصفقة. ويمكن أن تقدم تصميمات قاعدة الصفقة معلومات ضرورية للإجابة عن كثير من الأسئلة التى يطرحها الإداريون. وعندما يتم إعدادها بمهارة، فإن هذه التصميمات يمكن أن تولد "معلومات كيفية عن عمليات هيكلة البرنامج والحد الذى تلبى فيه المعايير. كما تشير هذه التصميمات إلى مجالات المشكلات التى تستحق استكشافاً إضافياً" (Franklin & Thrasher, 1976:67)

أ – التصميمات القبلية – البعدية لمجموعة واحدة: هذا هو الشكل الأكثر استخداماً من التصميمات غير التجريبية. وفى هذا التصميم، يتم قياس المجموعة المستهدفة للبرنامج قبل وبعد تقديم البرنامج. إذ يفترض أن يكون الفرق بين نتائج ما قبل البرنامج والنتائج بعد البرنامج قد تحقق عن طريق البرنامج. وكلما كان الوقت المنقضى بين قياسات ما قبل البرنامج وما بعده أقصر، كلما كان مرجّحاً أكثر أن يعزى الفرق إلى البرنامج. وإنه من المحتمل جداً أن تؤثر المتغيرات الأخرى إلى جانب البرنامج فى قياسات ما بعد البرنامج إذا كانت الفترة التى يغطيها التقويم طويلة. ويعزى إلى هذا غياب التحديد العشوائى والمجموعة الضابطة من التصميم.

ويكمن العيب الرئيس للتصميمات القبلية – البعدية البسيطة فى أنه من الصعب على المقوم أن يفصل تأثيرات العوامل الخارجية عن تأثيرات البرنامج. وعلى أية حال، فإنه يعد مناسباً إذا تم تطبيقه لمقارنة النتائج المخطط لها بالنتائج الفعلية للبرنامج. ولأنها "تسمح بتقييم بسيط وغير مكلف نسبياً لبيان كيف تم إنجاز النتائج المخطط لها جيداً... هذا التصميم يتم دمجه غالباً فى التخطيط." (Franklin & Thrasher, 1976:69)

ب – تصميمات المجموعة الواحدة ذات القياس البعدى فقط: هذا هو أبسط وأضعف شكل للتصميمات الانعكاسية. فليس لهذه التصميمات ذات القياسات – البعدية فقط، أى قياسات لما قبل البرنامج ولا مجموعات ضابطة. وهى فقط تصف الوضع الحالى

للبرنامج. وبسبب غياب المقارنة، فإن التصميمات ذات القياسات - البعدية فقط تنتج فقط افتراضات غير مدعّمة عن البرنامج على المتغير التابع الذى تم قياسه. لذلك، فإنها غير مناسبة لتقييم التغيرات التى يسببها البرنامج. ولكنها كافية إذا كان لدى المقوم أهداف محددة أو معايير يمكن استناداً إليها مقارنة النتائج. Posavac & Carey, 1992

ج - تصميمات السلاسل الزمنية البسيطة: يتكون تصميم السلاسل الزمنية من سلسلة من القياسات لمجموعة معينة قبل وبعد تعريضها للبرنامج. ويشار إلى هذا التصميم غالباً بأنه تصميم فردى للسلاسل الزمنية المتقطعة، لأن تطبيق البرنامج يتداخل مع اطراد السلاسل الزمنية المتبعة. وعند مقارنتها بقياسات ما قبل البرنامج، فإن قياسات ما بعد البرنامج تساعد المقوم فى تحديد تأثير البرنامج على الأفراد المستهدفين. ويعتمد صدق المقارنة على عدد القياسات القبلية والبعدية للبرنامج التى تم الحصول عليها. ولتحديد التوجه فى البيانات، فإن على المقوّم أن يجمع أكبر قدر ممكن من البيانات لما قبل وبعد البرنامج. إذ إن الحكم الذى يستند إلى واحد أو اثنين من قياسات ما قبل البرنامج وما بعده هو حكم مضلل للغاية. Posavac & Carey, 1992

وفى هذا الجزء، عرّفنا أكثر التصميمات استخداماً فى التقويم. ويظهر الجدول (١) ملخصاً بيانياً لهذه التصميمات. إذ تمثل X فى الجدول البرنامج أو التدخل (المتغير التابع)، ويرمز O إلى الملاحظة أو القياس، وتشير الرموز السفلى إلى مراحل الوقت التى تم فيها قياس المتغيرات ذات العلاقة. ولا يشمل جدول (١) تصميم الانقطاع الارتدادى/الانحدارى. فقد تم حذف هذا التصميم بسبب طبيعته المختلفة واستخدامه النادر فى تقويم البرامج والسياسات.

وعلى الرغم من أن التصميمات التجريبية قوية فى إنتاج معلومات دقيقة عن تأثيرات البرنامج، (Posavac & Carey, 1992) فإن استخدامها فى تقويم البرنامج كان فى حده الأدنى. (Franklin & Thrasher, 1976) ويمكن أن تعزى هذه الحقيقة إلى عدد من الأسباب أهمها:

١- تعد هذه التصميمات غير عملية. ففى أغلب الأحيان، لا يستطيع المقومون ممارسة مقدار الضبط الذى تتطلبه التصميمات التجريبية عندما تتعلق المسألة بظاهرة اجتماعية.

٢- هناك سبب آخر (هو أخلاقى بطبيعته) إذ يتم تقديم الخدمات للمجموعة التجريبية فقط، ولا يتلقى الأفراد الذين يشاركون فى المجموعة الضابطة معاملة مماثلة. وتساهم سياسة التقويم أيضاً فى التقليل من استخدام التصميمات التجريبية. فعلى سبيل المثال: يعارض الإداريون التصميمات التجريبية، لأنها تقدم لهم حيزاً محدوداً لتفسير النتائج الناجمة عن التجارب بطريقة تخدم اهتماماتهم الخاصة.

جدول (١)
ملخص بيانى لتصميمات التقويم

التصميم التجريبى

المجموعة الضابطة ذات الاختبار القبلى والبعدى

التجريبية O2 X O1

الضابطة O2 O1

التجريبية O1 X

الضابطة O2

التصميم شبه التجريبى

المجموعة المقارنة ذات الاختبار القبلى والبعدى

التجريبية O2 X O1

المقـارنـة O2 O1

المجموعة المقارنة ذات الاختبار البعدى فقط

التجريبية O1 X.

المقـارنـة O2

المجموعة المقارنة للسلاسل الزمنية المتقطعة

التجريبية O6 O5 O4 X O3 O2 O1

المقـارنـة O6 O5 O4 O3 O2 O1

التصميم غير التجريبى

المجموعة الواحدة الضابطة ذات الاختبار القبلى والبعدى O2 X O1

المجموعة الواحدة الضابطة ذات الاختبار البعدى فقـط O2 X

المجموعة الضابطة ذات السلاسل الزمنية البسيطة O6 O5 O4 X O3 O2 O1

المصدر: (Franklin & Thrasher, 1976 : 32)

ثانياً - التصميمات الكيفية/النوعية للتقويم:

يستخدم التصميم عموماً فى تقويم البرامج للإشارة إلى خطة المقوم فى كيفية السير قدماً فى إجراء التقويم. وترمى التصميمات ذات الطبيعة الكيفية لاستخراج نتائج لا يتم الوصول إليها عن طريق الأساليب الإحصائية أو وسائل كمية أخرى. وتنتج التصميمات الكيفية معلومات تتأتى من تفاعلات مباشرة مستمرة بين المقوم وما يتم تقويمه. ويبدأ المقوم الكيفى بمعرفة محدودة جداً عن البرنامج والمبحوثين، وتزيد معرفته كلما زادت تفاعلاته مع هذه العناصر. وهكذا، فإن التصميمات الكيفية ليست مركبة ومخطط لها بشكل جيد سلفاً. فهذه التصميمات مخطط لها بشكل فضفاض ومرن؛ فهى تتغير كلما تم جمع بيانات جديدة. ويتم اتخاذ القرارات المتصلة بالتصميم خلال التقويم – من البداية وحتى النهاية.

أ – تصميم دراسة الحالة:

وتعد دراسة الحالة أكثر الأشكال شيوعاً فى التصميمات الكيفية. وبتطبيق هذا التصميم، ينظر إلى أى برنامج أو عنصر من برنامج ما بأنه حالة بحد ذاته. ويسمح تصميم دراسة الحالة للمقوم بأن يحافظ على الخصائص holisticالهادفة لما يتم تقويمه. وتهتم بشكل أكبر بتقديم أوصاف مفصلة عن كيفية عمل ما يتم تقويمه. ولا تعالج العلاقة السببية بين البرنامج وتأثيراته. ويصف بوجدان وبيكلن (Bogdan & Biklin, 1992) التصميم العام لدراسة الحالة بأنها ذات دخان، إذ يتحرك المقوم من بدايات استكشافية عريضة إلى جمع وتحليل بيانات بصورة أكثر مباشرة. وينظر إلى المقوم وكأنه أداة القياس. فهو معنى بشكل وثيق بجمع البيانات بحيث يمكن أن يستجيب للبيانات أثناء جمعها.

وكخطوة أولى، يستكشف المقوم المصادر المتاحة للبيانات، مثل الناس والوثائق، ومن ثم يبحث عن أدلة حول كيف يمكن أن يسير أو ما الذى يمكن عمله. والخطوة التالية هى أن يبدأ بجمع البيانات، ومراجعتها واستكشافها، واتخاذ قرارات حول أين ينطلق بالتقويم. وأثناء جمع البيانات، يقوم بشكل متواصل بتعديل التصميم ويختار الأساليب كلما تعلم أكثر عما يتم تقويمه. وأخيراً، يتم حصر البيانات المجمّعة فى موضوعات، وفئات، وأفكار ذات مغزى، ونماذج. وتصبح هذه الأفكار والنماذج المستقرأة أداة لتعزيز فهم الإداريين عن برامجهم.

وحتى هذا الحد، ناقشنا تصميم دراسة الحالة فيما يتعلق ببرنامج منفرد أو حالة واحدة. ويدعى هذا النوع من التصميم تصميم دراسة الحالة - الأحادية. ومهما يكن، فمن الممكن أن ينوى المقوم أن يقوّم برنامجًا معينًا فى مجالين مختلفين. فعلى سبيل المثال، قد يتم إقرار البدء فى تقويم لبرنامج رعاية على المستوى القومى فى مدينتين مختلفتين. وفى هذه الحالة، يكون لدى المقوم موقعان مختلفان. ويدعى هذا التصميم تصميم دراسة الحالة - المتعددة.

ويتبع تصميم الحالة - المتعددة نفس المقترحات لتصميم الحالة - الأحادية؛ إلا أن تصميمات الحالة - المتعددة تأخذ أشكالاً مختلفة (Bogdan & Biklen, 1992). وأحد هذه الأشكال يبدأ كحالة منفردة، ومن ثم يستخدم العمل الأصلى لتوجيه سلسلة من التقويمات اللاحقة. وتقويمات الحالة - المتعددة الأخرى هى فى المقام الأول تقويمات حالة - أحادية ولكنها تشمل ملاحظات أقل شمولية فى مواقع أخرى بهدف تناول مسألة التعميم. ويتم تطوير تصميمات الحالة - المتعددة الأخرى لأهداف المقارنة؛ إذ يتم دراسة برنامجين أو أكثر ومن ثم يتم مقارنتهما وبيان وجه الاختلاف بينهما.

ب - مصادر الدليل (Sources of Evidence):

يحدد ين (Yin, 1989) ستة مصادر للدليل الذى يمكن أن يكون بؤرة لجمع البيانات فى تصميمات دراسة الحالة، وهى:

١- التوثيق: يبحث المقوم عن كل المعلومات الوثائقية ذات العلاقة بالبرنامج (دراسة الحالة). ويمكن جمع هذه المعلومات من وثائق متنوعة، مثل: الرسائل، المذكرات، جداول الأعمال، المقترحات، الخطط، التقارير الدورية، الدراسات الرسمية أو التقويمات لنفس "البرنامج" موضع الدراسة.

٢- أرشيف السجلات: يستخدم المقوم أرشيف السجلات إلى جانب مصادر المعلومات الأخرى. وهناك أنواع مختلفة لأرشيف السجلات، هى: سجلات الخدمات، التى تظهر عدد المستفيدين من البرنامج؛ والسجلات التنظيمية، التى تظهر المراكز الإدارية لأولئك المسؤولين عن تشغيل البرنامج.

٣- المقابلات/الاستمارات: يقوم المقوم بإجراء المقابلات مع المخبرين (ذوى المعلومات) الأساسيين، الذين قد يكونون إما مديرى البرنامج أو أولئك الذين يستفيدون من البرنامج. وهناك أنواع مختلفة للمقابلات. وأحد هذه الأنواع هو المقابلات المفتوحة،

حيث يسأل المقوم المخبرين الأساسيين عن الحقائق التى يعرفونها عن البرنامج وعن مقترحاتهم لتحسينه. وهناك نوع آخر للمقابلات هو المقابلة المركزة حيث يتم مقابلة المستجيبين لفترة زمنية قصيرة ويتبع المقابل مجموعة محددة من الأسئلة مشتقة من مقابلات سابقة. وهناك نوع ثالث من المقابلات يستلزم أسئلة محددة الإجابة، إلى جانب تصميم دراسة مسحية منهجية. ويمكن تصميم مثل هذه الدراسة المسحية باعتبارها جزءاً من التقويم.

٤- الملاحظة المباشرة: يزور المقوم "موقع" البرنامج لإيجاد الفرصة للملاحظة المباشرة. ويمكن أن يستخلص الدليل المشاهد مباشرة من الحالات المختلفة مثل ملاحظة كيف يسلك مديرو البرنامج فى اجتماعاتهم، ومشاهدة موقع وحالة مبانى المنظمة التى تدير البرنامج، ومشاهدة كيف يتعامل الموظفون مع المستفيدين من البرنامج.

٥- الملاحظة المشاركة: المقوم ليس مجرد ملاحظ سلبى، ولكنه مشارك فى البرنامج. وقد يخدم المقوم بصفته عضواً فى هيئه الموظفين فى المنظمة التى تقدم البرنامج، أو قد يصبح مستخدماً لما يقدمه البرنامج.

٦- المنتجات المادية: يدرس المقوم المنتجات (من صنع الإنسان)، كالأجهزة التقنية أو الأدوات لتطوير منظور أشمل عن البرنامج. ويمكن جمع الدليل المادى أو ملاحظته كجزء من إطار زيارة ميدانية. والمنتجات المادية، مهما يكن، هى أقل مصدر للدليل فى التصميمات الكيفية.

وما يمكن ملاحظته، هو أن كل مصدر للدليل يتطلب من المقوم أن يتولى دوراً محدداً. ويعكس دور المقوم العلاقات المكتسبة والمنسوبة للمقوم فى عملية تفاعلية لجمع البيانات. وفى هذا السياق، يمكن استعراض خمسة أدوار للبحث التقويمى. وتتمثل هذه الأدوار فى:

١- الملاحظ: حيث إن دور الملاحظ الصرف هو عبارة عن ذلك الذى يكون فيه غائباً جسدياً ونفسياً. ويمكن وصفه بأنه ذلك الذى "ينظر عبر نافذة/شباك ذى منفذ/فتحة واحدة."

٢- المشارك: ويشبه دور المشارك الصرف ذلك الذى يعيش عبر تجربة ما ويستحضر/ يستذكر رؤى من تلك التجربة.

٣- الملاحظ - المشارك: ويتمثل دور الملاحظ المشارك فى ابتكار الدور لهدف وحيد هو جمع البيانات.

٤- المشارك - الملاحظ: يحوز المقوم على مركز رسمى فى المنظمة التى تقوم بتشغيل البرنامج.

٥- المقابل: يكرس المقوم دوراً مع كل فرد تجرى معه المقابلة.

٤- المقاييس والأدوات الكمية والنوعية وتطبيقاتها:

عند البدء بالعمل على التقويم، على الباحث أن يتأكد أنه اختار منهج البحث الملائم للبرنامج المنوى تقويمه، وكذلك عليه أن يحدد بدقة الموضوع الذى يريد قياسه. من هنا؛ فإن عملية القياس تعد فى غاية الأهمية فى البحث التقويمى، ولتسهيل عملية تنفيذ القياس.

أ- عناصر القياس:

١- المخرجات: تعد المخرجات أو الناتج بمنزلة العامل الأساس الذى يعتمد عليه فى عملية التقويم. فإذا كان البرنامج الاجتماعى يهدف إلى تحقيق شىء معين، فيجب أن يكون بالإمكان قياس هذا الشىء وتقويمه، وذلك عن طريق تحديد النتائج وتحويلها إلى مؤشرات يمكن قياسها. ولكن قد يواجه الباحث صعوبة فى قياس بعض النتائج.

٢- المحتوى/السياق التجريبى: يمثل قياس المتغيّر التابع، المرتبط مباشرة بالبرنامج التجريبى، الخطوة الأولى فقط، ولكن تكتسب هذه الخطوة أهميتها من أجل قياس أبعاد المحتوى والمفاهيم التى قد تكون خارجة عن التجربة نفسها، إلا أنها تؤثّر فيها. ويتضح ذلك - على سبيل المثال - فى برنامج تدريبى لتأهيل عديمى الكفاءة من أجل الحصول على عمل. إذ ينبغى ألا يقتصر القياس على معدل البطالة فى صفوف المتدربين لمعرفة ما إذا تحقق هدف البرنامج، بل يترتّب على الباحث الأخذ فى الاعتبار جميع العوامل المؤثرة على العمل، مثل: سوق العمل ومعدل البطالة فى المجتمع ككل أثناء فترة التقويم وغير ذلك، ويدرسها، ومن ثم يقارن فيما إذا استطاع هؤلاء المؤهلون الحصول على عمل بالمقارنة مع الذين لم يتم تأهيلهم. فقد يعود انخفاض معدل البطالة بين المتدربين إلى ازدياد فرص العمل فى الخارج وليس البرنامج محل التقويم، بمعنى أنها تتأثر بعوامل خارجية خاصة بالمحيط الذى يوجد فيه البرنامج.

٣- العوامل المتداخلة: من المهم أيضًا أن يقيس الباحث العوامل المتداخلة التى يتعرض لها البرنامج، المؤثرة ربما على النتائج، وذلك عن طريق قياس الفرق بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة. وبعودة منا للمثال المذكور آنفًا؛ نجد أن بعض الأشخاص - مثلاً - سوف يداومون بشكل كامل، بينما قد تفوت الآخرين بعض الجلسات، الأمر الذى يتطلب قياس مدى المشاركة فى البرنامج، ومعرفة ما إذا كان ذلك يؤثر على عمل هؤلاء الأشخاص. من هنا؛ نلاحظ مدى تأثير العوامل المتداخلة فى إجراء عملية القياس.

٤- المتغيرات الأخرى: من المهم هنا - مثلاً - تعريف وقياس مجتمع الدراسة المتعلق بالبرنامج قيد التقويم؛ أى تعريف الأشخاص أنفسهم الذين يقوم البرنامج محط التقويم بخدمتهم، وتحديد خصائصهم الديموغرافية.

وكذلك على الباحث أن يتعرف على أنواع القياسات المستخدمة، ويختار منها ما يتلاءم مع الأفراد المشاركين أو أن يبتدع قياسات جديدة إذا اقتضى الأمر ذلك، عن طريق الاستفادة من القياسات الأخرى التى وضعها العلماء الآخرون، الأمر الذى يتيح إمكانية إجراء المقارنة بين هذه المقاييس والتأكد من صدق المقياس المستخدم وثباته، إلا أن ذلك يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين، كما أن تلك القياسات تحتاج إلى إجراء اختبارات أولية قبل استخدامها بعكس القياسات المتوافرة.

ب - صدق المقاييس وثباتها:

١- أنواع الصدق:

يشترط/يتطلب أى تصميم تقويم قياسات محددة للمتغيرات المختارة. ولتحقيق هدف التقويم، يجب أن تكون هذه القياسات صادقة وثابتة فى آن واحد. والقياس الصادق هو المقياس الذى يقيس ما ينبغى أن يقيسه. وهناك عدة طرق يمكن للمقومين أن يستخدموها فى إعداد الدليل على الصدق هى:

١- الصدق السطحى: وهو أن يعتمد المقوم على فطرته السليمة والحدس لتحديد ما إذا كان القياس معقولاً.

٢- صدق المحتوى: ويتمثل فى أن يتأكد المقوم أن مقياسه يتناول كل العناصر المتعلقة بكل ما يتم قياسه.

٣- الصدق المركَّب: ويشير هذا الاختبار إلى كيفية نجاح الأداة فى قياس ما ينبغى أن تقيس. وهناك ثلاثة أنواع للصدق المركب (Franklin & Thrasher, 1976) هى:

١- الصدق المنطقى: (nomological) الذى يشير إلى المدى الذى يرتبط به قياس مفهوم بمقاييس مفاهيم أخرى كما تتبناه نظرية معينة.

٢- الصدق التقاربى: الذى يشير إلى الارتباط بين مقاييس نفس المفهوم باستخدام طرق مختلفة.

٣- الصدق التمييزى: الذى يتم حصوله عندما لا تنتج المفاهيم التى يتوقع أن تكون مختلفة على أسس نظرية ارتباطاً عالياً بين مقاييسها.

١- الصدق فى المقاييس الكمية: إن صياغة المفاهيم المتصلة بالصدق الداخلى والصدق الخارجى هى مهمة جداً فى البحث العلمى. وهى تستخدم بوصفها معايير لتقييم قابلية علاقة سببية للتطبيق. ويشير الصدق الخارجى إلى تعميم نتائج البحث على مواقف وحالات أخرى. وتفيد فى الإجابة عن تساؤل رئيس بصورة رئيسة: "هل يمكن تعميم نتائج تقويم ما على برامج أخرى بأوضاع مشابهة؟" ويرى البعض أن بعض المقومين لايرغبون فى تطبيق نتائجهم بشكل أوسع. فهم مهتمون فقط باستكشاف ما إذا كان البرنامج الذى يقوّمونه يعمل وفق المخطط. وهكذا، فهم أكثر اهتماماً بالصدق الداخلى. ويشير الصدق الداخلى لتصميم ما إلى الدرجة التى يمكن معها عزو المخرجات الملاحظة إلى البرنامج موضع الدراسة. وعليه، يميل مقوّمو البرامج والسياسات إلى ضبط مجموعة من المتغيرات بحيث تصبح نتائجهم قابلة للتعميم فقط على ما تم تقويمه.

وقد ناقش كامبل وستانلى (Campbell & Stanley, 1963) سبعة أنواع لمخاطر الصدق الداخلى. وتتمثل هذه المصادر للصدق الداخلى فيما يلى:

١- التاريخ: ويشير إلى التغيرات فى البيئة التى تحدث بين القياس الأول والثانى للبرنامج.

٢- النضج: يشير مصدر الخطر هذا إلى التغيرات داخل المبحوثين التى تنتج مع مرور الوقت.

٣- الاختبار: يشير هذا المسبب لعدم الصدق إلى تأثيرات قياس قبلى على القياس التالى/اللاحق.

٤- استخدام الأداة: يشير هذا النوع من المخاطر إلى التغيرات فى تدريج أداة القياس من مجموعة أو توقيت واحد إلى الذى يليه.

٥- الانحدار الإحصائى: يشير هذا الخطر إلى ميل الدرجات القصوى، سواء أكانت عالية أو منخفضة، للانحدار نحو الوسط مع مرور الزمن.

٦- الانتقاء: يشير هذا المسبب لعدم الصدق إلى عدم قدرة المقوم على التحكم فى من سيشارك أو لن يشارك فى البرنامج قيد التقويم.

٧- التسرب: يشير هذا المصدر لعدم الصدق الداخلى إلى النتائج المترتبة على تسرب المشاركين من التقويم.

ويظهر الجدول (٢) ملخصاً للتأثير المحتمل لهذه المصادر الكامنة للصدق الداخلى على تصميمات التقويم التى تم مناقشتها فى الجزء السابق. وتدل الإشارة الموجبة (+) على أن الخطر يتم التحكم به؛ وتمثل الإشارة السالبة (–) ضعفاً فى التصميم؛ وتشير علامة الاستفهام (؟) إلى أن الخطر هو مصدر للقلق. ويبين الجدول أن التصميمات الانعكاسية (غير التجريبية) هى أضعف أشكال تصميمات التقويم؛ ولذا، فإن نتائجها أقل شمولية، ولكن يمكن استخدامها كمؤشرات لأهداف الإدارة. ويعد التاريخ إنذاراً شائعاً للتصميمات الانعكاسية كافة. كما أن أدوات القياس المستخدمة فى هذه التصميمات مثار للشك. والتصميمات التجريبية هى التصميمات الوحيدة التى تسمح للمقوم أن يضبط كل مصادر عدم الصدق. وتصميمات المجموعة المقارنة ذات الاختبار البعدى فقط هى أضعف أشكال التصميمات شبه التجريبية. وهذه التصميمات ضعيفة فيما يتعلق بالاختيار، والتسرب، والانحدار.

جدول (٢)
مصادر عدم الصدق الداخلى لتصميم التقويم

أشكال التصميم	التاريخ	النضج	الاختبار	الأداة	الانحدار	الاختيار	التسرب
التصميمات التجريبية							
المجموعة الضابطة ذات الاختبار القبلى – البعدى		+			+		+
المجموعة الضابطة ذات الاختبار البعدى فقط		+			+		+
التصميمات شبه التجريبية							
المجموعة المقارنة ذات الاختبار القبلى – البعدى		+			؟		+
المجموعة المقارنة ذات الاختبار البعدى فقط		+			؟		؟
السلاسل الزمنية المتقطعة		+			+		+
المجموعة المقارنة ذات الانحدار المتقطع		+			+		+
التصميمات غير التجريبية							
المجموعة الواحدة ذات الاختبار القبلى– البعدى		–			–		؟
المجموعة الواحدة ذات الاختبار البعدى فقط		–			–		؟
السلاسل الزمنية البسيطة		+			+		+

المصدر: Bingham and Felbinger, Evaluation Practice, 1989:249

٢- الصدق فى التصميمات الكيفية: تقيم موثوقية التصميم على أساس صدق التصميم الداخلى والخارجى. وكما أشرنا فى الجزء السابق، يهتم مقوّمو البرامج بالصدق الداخلى أكثر من اهتمامهم بالصدق الخارجى. ويشير الصدق الداخلى لتصميم كيفى إلى ما إذا كان للفئات المفاهيمية المستنبطة معانٍ مشتركة بين المقوم والمشاركين. ولتعزيز الصدق الداخلى لتصميمه، ينبغى أن يقوم المقوم الكيفى بزيادة توافق تفسيراته بتفسيرات المشاركين (Schumacher, 1992). وتعد مخاطر الصدق الداخلى التى تم عرضها سابقًا ملائمة أيضًا للتصميمات الكيفية (LeComple & Goetz, 1982) وتتضمن هذه المصادر لعدم الصدق الداخلى ما يلى:

١- التاريخ history: نادراً ما تبقى الظاهرة ثابتة. وهكذا، فالتغير هو عملية طبيعية. ويصبح هذا خطراً عندما يفشل المقوم فى إثبات أى قاعدة للبيانات الرئيسة تبقى مستقرة على مدار الزمن وأى البيانات تتغير.

٢- النضج: يصبح هذا خطراً عندما يفشل المقوم فى إدراك التغيرات التى تطرأ على مدارك المشاركين واتجاهاتهم.

٣- تأثيرات الملاحظ: يصبح هذا خطراً عندما يزعم المقوم أن بياناته ممثلة خارج نطاق بؤرة الاهتمام (السياق).

٤- الاختيار: ويصبح خطراً عندما يحذف المقوم معقولية المعاينة العمدية وعملية/سيرورة القرار فى التقويم.

٥- التسرب mortality: ويصبح خطراً عندما يفقد المقوم مخبراً أو مشاركًا رئيسًا. فى البحث الكيفى، فلا يمكن لأحد أن يحل محل شخص آخر.

٦- الاستنتاجات الزائفة: ويصبح خطراً عندما يفترض المقوم وجود علاقات فى الوقت الذى قد لا توجد فيه تلك العلاقات، أو العكس.

٧- التفسيرات البديلة: وتصبح خطراً عندما يفشل المقوم فى اكتساب المنظورات المتعددة للمشاركين والمخبرين الرئيسيين. (Schumacher, 1992)

ج - الثبات:

١- الثبات فى البحوث الكمية:

والثبات يعد مهماً كالصدق فيما يتعلق بتقييم صلاحية المقياس. ويشير إلى الاتساق فى القياس عبر الزمن. والمقياس الثابت هو ذلك الذى يفضى إلى/ينتج نفس النتائج فى حالة تطبيقه مرة تلو الأخرى. ويمكن اختبار ثبات المقياس بطرق مختلفة هى:

١- إعادة الاختبار: وتعطى/تطبق هذه الطريقة نفس الأداة لنفس العينة فى فترتين أو مناسبتين مختلفتين.

٢- طريقة النماذج المتكافئة: وتتمثل فى استخدام نسختين من الأداة لنفس المبحوثين. ويقدم أسلوب القسمة إلى نصفين طريقة أخرى للتحقق من الثبات. وفى هذه الطريقة، يتم تقسيم نفس الأداة إلى جزأين، وبعدئذ يتم ربط الاستجابات على الجزء الأول بالاستجابات على الجزء الآخر.

وفى كل طريقة لاختبار الثبات، يتم اتباع أسلوب إحصائى لتقييم الدرجة التى تتطابق فيها المراقبتان أو الصيغتان، أو النصفان.

٢- ثبات التصميمات الكيفية:

يشير الثبات إلى الحد الذى يمكن فيه تكرار التقويم من جانب آخرين. وأن عملية برهنة ثبات تصميم كيفى تتفاقم بعدد من العوامل. وتنجم القيود من مقتضيات المنظور الكيفى. فكل حالة (برنامج) تعد فريدة بحد ذاتها، وعليه، فإن أى معلومات يتم جمعها عن تلك الحالة تعد ممثلة فقط لواقع تلك الحالة فى الوقت الذى تم فيه جمع البيانات. والسلوك الإنسانى ليس ثابتاً؛ ولذا، فإن الشواهد والأوضاع الاستثنائية لا يمكن تجديدها أو إعادة بنائها بدقة. أضف إلى ذلك، أن التصميم الكيفى يعد فردياً وأن عمليته ذات طابع ذاتى. وحيث إن لدى المقومين شخصيات وتجارب مختلفة، فإن تأويلاتهم للشواهد والبيانات الأخرى على الأرجح تختلف إلى حد كبير.

وعلى الرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك عدداً من التوجيهات والإستراتيجيات التى يمكن اتباعها لزيادة الاتفاق حول وصف أو تركيب ما يتم تقويمه بين المقومين والمشاركين. (Schumacher, 1992; LeCompte & Goetz, 1982) ومن أهم هذه الإستراتيجيات ما يلى:

١- البيانات المسجلة/المدونة آليًا: يستخدم المقوم أدوات آلية متنوعة لتسجيل والحفاظ على البيانات، مثل آلات التسجيل وآلات التصوير tape recorders and videotapes
فريق المقومين: يناقش فريق من المقومين معنى البيانات التى تم جمعها حتى يتم الوصول إلى اتفاق بين أعضاء الفريق.

٢- الأوصاف ذات الاستدلال الأولى: low -inference discriptors يدوّن المقوم سجلات دقيقة وأوصافاً مفصلة لما يقوله الناس وسرداً للسلوك والنشاط.

٣- المقوم المشارك: يستخدم المقوم تصورات المشاركين المدونة لتأكيد ما قام بملاحظته/بمشاهدته.

٤- التحقق من الأعضاء: member checking يتثبت المقوم بشكل غير رسمى من المشاركين لغرض التدقيق أثناء جمع البيانات.

٥- مراجعة المشارك: يسأل المقوم كل مشارك لمراجعة مزيج من المقابلات توخياً لدقة التمثيل.

وإلى جانب هذه الإستراتيجيات لزيادة الثبات فى جمع البيانات، هناك مجموعة من الإستراتيجيات التى تمكّن المقومين للحد من المخاطر للثبات. (Schumacher, 1992) وعموماً، فإن أكثر الإستراتيجيات استخداماً لتعزيز الثبات الخارجي، هى:

١- دور المقوم: يجب أن يصف المقوم - على نحو كافٍ - علاقته بالمشاركين فى تقرير التقويم.

٢- اختيار المخبر/مقدم المعلومات/الراوى: يجب على المقوّم أن يحدد بوضوح فى تقرير التقويم نوع/سمة الأفراد الذين قاموا بدور الرواة/مقدمى المعلومات الشفوية وعملية القرار المستخدمة فى المعاينة العمدية.

٣- السياق الاجتماعى: فى وثيقة التقويم المكتوبة، يجب على المقوم أن يقوم بتعيين حدود السياق المادى، والاجتماعى، والعلاقات بين الأشخاص التى تم من خلالها جمع البيانات.

٤- طرق جمع البيانات وتحليلها: فى تقرير التقويم، يجب على المقوم أن يحدد بدقة الطرق والإستراتيجيات المستخدمة فى جمع البيانات والعمليات المستخدمة فى تحليل البيانات.

٥- المقدمات المنطقية/الافتراضات التحليلية: يجب على المقوم أن يصوغ بشكل قاطع الإطار النظرى والافتراضات التى توجه التقويم.

وعندما يتم اتباع هذه الإستراتيجيات، يمكن الحكم على التقويم بشكل سليم، من وجهة نظر كيفية، بأنها ثابتة داخلياً وخارجياً.

د- المعاينة:

بعد أن يقوم المقوم باختيار التصميم، يصبح من الضرورى أن يقرر هوية المشارك فى التقويم. وفى كثير من الأحيان، وبسبب قيود الوقت والمال، لا يستطيع المقوم أن يشمل كل مشاركى البرنامج فى التقويم، بمعنى أن يجمع المعلومات من مجتمع البرنامج بأكمله. ومثل هذا الاختيار يدعى "المعاينة." وينبغى أن تكون المعاينة عبارة عن نسخة مصغرة للمجتمع فى أى برنامج. وهناك طرق مختلفة للمعاينة موجودة للمقوم. ولعل أهم أسباب اختيار العينات يمكن تلخيصه فيما يلى:

١- أن دراسة مجتمع البحث الأصلى كله يتطلب وقتًا طويلاً وجهداً شاقًا وتكاليف مادية مرتفعة. (عبيدات وآخرون، ١٩٩٦م : ١١٠).

٢- لا حاجة لدراسة المجتمع الأصلى كله، فالعينة التى يختارها تحقق أهداف البحث.

٣- إذا اختيرت العينة بشكل سليم فإنها تمثل المجتمع الأصلى وتحقق أغراض البحث وتغنى الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلى.

خطوات اختيار العينة (عبيدات وآخرون، ١٩٩٦م : ١١٠).

تمر خطوات اختيار العينة بما يلى:

١- تحديد المجتمع الأصلى للدراسة: يقوم الباحث فى هذه الخطوة بتحديد المجتمع الأصلى لدراسته تحديداً واضحاً ودقيقًا.

٢- تحديد أفراد المجتمع الأصلى للدراسة: وذلك بإعداد قائمة بأسماء جميع الأفراد، وهذا يتم بعد تحديد المجتمع الأصلى بدقة.

٣- اختيار عينة ممثلة: بعد تحديد القائمة التى تحوى جميع أفراد المجتمع الأصلى يقوم الباحث باختيار عينة ممثلة من هذه القائمة، فإذا كان أفراد المجتمع متجانسين فإن أى عدد منها يمثل المجتمع الأصلى. أما إذا كان الأفراد متباينين فلا بد من اختيار عينة وفق شروط معينة على أن تمثل أفراد المجتمع الأصلى كافة، ويحذر الباحث من التسرع فى اختيار العينة. واختيار عدد كاف من الأفراد فى العينة:

حجم العينة:

يتحدد الحجم المناسب للعينة من خلال العوامل التالية:

١- تجانس أو تباين المجتمع الأصلى:

إن المجتمع الأصلى المتجانس يسهل عملية اختيار العينة، لأن أى عدد من أفراده - مهما كان قليلاً - يمثل المجتمع الأصلى كله. إن سم واحد من الماء يمكن أن يمثل بئراً كاملة، كما إن نقطة دم واحدة يمكن أن تمثل الدم كله. أما إذا كان المجتمع الأصلى متبايناً، فإن ذلك يعنى صعوبة فى اختيار العينة الممثلة، كما يعنى ذلك زيادة فى حجم العينة حتى تمثل المجتمع الأصلى المتباين كله.

٢- أسلوب البحث المستخدم:

أما بالنسبة لأسلوب البحث المستخدم، فإن ذلك يؤثر على اختيار العينة .. فهل يستخدم الباحث الأسلوب المسحى أم التجريبى؟ وما نوع التصميم التجريبى الذى سيستخدمه؟ إن الدراسات المسحية تتطلب عينة ممثلة وكافية، كما أن بعض التصميمات التجريبية يتطلب وجود مجموعات تجريبية وضابطة متعددة، وهذا يعنى الحاجة إلى اختيار حجم كبير للعينة.

٣- درجة الدقة المطلوبة:

إن الباحث الذى يريد الحصول على نتائج دقيقة لا بد أن يعتمد على عينة كبيرة الحجم تعطيه الثقة لتعميم نتائجه على المجتمع الأصلى الكبير.

أنواع العينات حسب التصميمات:

العينة فى التصميمات الكمية:

فى التصميمات الكمية يجب ان تكون المعاينة عشوائية ممثلة للمجتمع المدروس: وأسلوب العينة العشوائية أو الاحتمالية Random Sample، يختار فيه الباحث أفراداً ممثلين للمجتمع الأصلى لكى يستطيع تعميم النتائج على المجتمع الأصلى كله. وفى هذه الحالة يكون جميع أفراد المجتمع الأصلى للبحث معروفين ومحددين، فالتمثيل هنا يكون دقيقاً، ويقوم الباحث باستخدام أسلوب العينة العشوائية كما ذكرنا فى الفقرة السابقة حين يكون جميع أفراد المجتمع الأصلى معروفين، فإذا كان المجتمع الأصلى للدراسة هو الطلاب فى الجامعات، فإن جميع أفراد هذا المجتمع معروفون تماماً ومسجلون فى قوائم تشمل جميع أفراد المجتمع، وبالتالى نتمكن من اختيار عينة تمثلهم، والطريقة المناسبة للاختيار هى الطريقة العشوائية. ويتم الاختيار العشوائى وفق شرط محدد لا وفق الصدفة، وهذا الشرط هو: أن يتوفر لدى كل فرد من أفراد المجتمع الأصلى الفرصة المكافئة لكل فرد آخر فى أن يتم اختياره للعينة دون أى تحيز أو تدخل من قبل الباحث، وهناك عدة أشكال للعينة العشوائية هى:

١ - العينة العشوائية البسيطة:

تختار العينة العشوائية البسيطة فى حالة توافر شرطين أساسيين هما؛ الأول: أن يكون جميع أفراد المجتمع الأصلى معروفين، والثانى: أن يكون هناك تجانس بين هؤلاء

الأفراد. ففى مثل هذه الحالة يعمد الباحث إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة وفق الأساليب التالية:

أ - القرعة: حيث يتم ترقيم أفراد المجتمع الأصلى ووضع الأرقام فى صندوق خاص ويتم سحب الأرقام حتى نستكمل العدد المناسب للعينة.

ب - جدول الأرقام العشوائية: وهى عبارة عن جداول يوجد بها أرقام عشوائية كثيرة يختار الباحث منها سلسلة من الأرقام العمودية أو الأفقية، ثم يختار من المجتمع الأصلى الأفراد الذين لهم نفس الأرقام التى اخترناها من جدول الأرقام العشوائية، ويكون هؤلاء الأفراد هم العينة المختارة.

من الواضح أن اختيار هذه العينة العشوائية البسيطة يبدو سهلاً، ولكن ذلك يتطلب جهداً ووقتاً طويلين، كما أننا لا نضمن أن تكون هذه العينة ممثلة بدقة للمجتمع الأصلى.

٢ - العينة الطبقية Stratified Sample:

تختار العينة العشوائية البسيطة فى حالة واحدة هى تجانس جميع أفراد المجتمع الأصلى وبذلك نضمن تمثيل هذه العينة لمجتمعها الأصلى، ولكن هذا التجانس بين أفراد المجتمع الأصلى قد لا يكون دائماً، وأن أفراد هذا المجتمع قد يكونون متباينين. وفى مثل هذه الحالة لا بد أن تكون العينة ممثلة لجميع هذه الطبقات وبذلك نختار عينة طبقية عشوائية، فكيف يتم الاختيار؟

إن على الباحث أن يقوم بما يلى:

أولاً: أن يحدد الفئات المختلفة فى المجتمع الأصلى.

ثانياً: أن يحدد عدد الوحدات فى كل فئة.

ثالثاً: أن يختار من كل فئة عينة عشوائية بسيطة تمثلها مراعياً فى ذلك نسبة ثابتة من كل فئة بحيث تمثل كل فئة بعدد من الأفراد متناسب مع حجم هذه الفئة.

٣ - العينة المنتظمة Systematic:

وهى شكل من أشكال العينة العشوائية يتم اختيارها فى حالة تجانس المجتمع الأصلى، فإذا كان المجتمع الأصلى مكوناً من ٢٠٠ طالب ونريد أن نختار عينة عشوائية منتظمة مكونة من عشرين طالباً، فإننا نقسم ٢٠/٢٠٠=١٠ فتكون المسافة بين الرقم الذى

نختاره والرقم الذى يليه "١٠"، ثم نختار الرقم الأول عشوائيًا وليكن ٦. وبذلك تكون العينة مكونة من الطلاب الذين يحملون الأرقام التالية: ٦، ١٦، ٢٦ ، ٣٦، فهذه العينة تسمى منتظمة، لأننا اخترنا مسافة ثابتة منتظمة بين كل رقم والرقم الذى يليه. ولكن تعاب هذه العينة بأن تمثيلها ليس دقيقًا وخصوصًا إذا أجريت فى مجال البحوث الاجتماعية، فلو افترضنا أننا نجرى دراسة على سكان المنازل المكونة من شقق، فإن لكل منزل مجموعة من الشقق لها أرقام خاصة، فقد لا تحوى العينة أية أرقام للشقق الأرضية أو الشقق العليا، وهذا ما يبعد هذه العينة عن التمثيل الدقيق.

المعاينة للبحوث الكيفية Purposeful sampling:

إن اختيار العينة فى التصميمات الكيفية لا يعتمد على نظرية الاحتمالات. ويرى المقومون عمليات المعاينة باعتبارها ديناميكية بدلاً من كونها ثابتة أو وحدات قياس بدهية لمجتمعات الدراسة. وفى التقويم الكيفى، لا توجد معادلة إحصائية لحساب حجم العينة. وقد يمتد حجم العينة الغرضية من ١-٤٠ أو أكثر. ولا يضمن حجم العينة الكبير توليد/إنتاج رؤى قيّمة. ويعتمد توليد رؤى مفيدة - بشكل رئيس - على غنى/غزارة المعلومات للحالات والقدرات التحليلية للمقوم. وهناك إستراتيجيات معاينة مختلفة يمكن أن يختار منها المقوم الكيفى لسحب عينته .(Schumacher, 1992) ويتمثل الأكثر شيوعًا لإستراتيجيات المعاينة هذه فى الآتى:

أ - المعاينة التراكمية (الشبكية أو كرة الثلج): يسأل المقوم مخبرًا رئيسًا (أحد ذوى المعرفة) لترشيح مخبر رئيس آخر.

ب - اختيار الموقع: لأغراض/لغايات الملاحظة/المشاهدة: يختار المقوم موقعًا حيثما يتوقع حدوث/وقوع أحداث/وقائع محددة.

ج - معاينة الحالة - القصوى: يختار المقوم حالات قصوى بعد معرفة الحالة التى تمثل المتوسط/المعدل.

د - معاينة الحالة - المشهورة: يحصل المقوم على توصيات خبراء المعرفة حول أفضل الأمثلة/الحالات.

هـ - مزج إستراتيجيات المعاينة العمدية: فى سبيل الدراسات واسعة النطاق وطويلة العملية، يجمع المقوم بين اثنتين أو أكثر من إستراتيجيات المعاينة لتحقيق الغايات/الأهداف المرغوبة.

ولهذه الإستراتيجيات ثلاثة أشكال من العينات:

١ – عينة الصدفة Accidental:

يختار الباحث عدداً من الأفراد الذين يقابلهم بالصدفة، فإذا أراد الباحث أن يدرس موقف الرأى العام من قضية ما، فإنه يختار عدداً من الناس يقابلهم بالصدفة خلال ركوبه السيارة أو وقوفه عند البائع أو فى زاوية الطريق. ويؤخذ على هذه العينة أنها لا يمكن أن تمثل المجتمع الأصلى بدقة ومن هنا يصعب تعميم نتائج البحث الذى يتناولها على المجتمع الأصلى كله.

٢ – العينة الحصصية Quota Sample:

وهى عينة سهلة يمكن اختيارها بسرعة وسهولة حيث يقوم الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة إلى فئات، ثم يختار عدداً من أفراد كل فئة بحيث يتناسب مع حجم هذه الفئة، فإذا أراد باحث أن يدرس موقف الرأى العام من قضية سياسية، فإنه يعمد إلى تقسيم الناس إلى فئات مثل: الطلاب، العمال، المحامين، الأطباء ... الخ، ثم يختار من كل فئة عدداً من الأفراد. إن هذه العينة تشبه العينة الطبقية العشوائية لكنها تختلف عنها فى أن الباحث فى العينة العشوائية لا يختار الأفراد كما يريد، بينما فى عينة الحصة يقوم الباحث بهذا الاختيار بنفسه ودون أن يلزم نفسه بأية شروط فيتصل مع من يريد من الطلاب أو المحامين أو العمال ... وبذلك لا تكون العينة ممثلة لمجتمعها تمثيلاً دقيقاً.

٣ – العينة الغرضية أو القصدية Purposive Sample:

يقوم الباحث باختيار هذه العينة اختياراً حراً على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التى يقوم بها، وهؤلاء الأشخاص يحققون له هذا الغرض، فلماذا لا يأخذهم كعينة؟ إذ ليس من الضرورى أن تكون العينة ممثلة لأحد.

هـ. تحليل البيانات:

فى ضوء الإستراتيجية المتبعة فى التصميم يتم اختيار أسلوب التحليل المناسب ولكن بشكل عام يمكن أن يقسم التحليل البيانات إلى جزأين أساسيين؛ الأول: تحليل البيانات الكيفية والثانى: تحليل البيانات الكمية وكل أسلوب يعتمد على طريقة جمع البيانات

والبيانات المجموعة من الميدان. ومن المهم الانتباه إلى أن البيانات الكيفية قد لا تحوى أرقامًا أو مقاييس مقننة أو أن الكمية لا تستطيع أن تصف اكثر من البيانات التى تم جمعها عن البرنامج المدروس وقد يلجأ المقوم إلى استخدام الأسلوبين معًا إذا توافرت البيانات وكانت لديه القدرة على استخدام الأسلوبين معًا فى جمع البيانات. وفيما يلى استعراض الطريقتين.

١- **الأسلوب الكيفى:** فى هذا الأسلوب هناك تحديات حقيقية تواجه الباحث وهى عملية اصعب من الاعتماد على الإحصاء والاستعراض الرقمى للبيانات والمقوم فى هذه الحالة لا ينشغل بالأرقام، بل يهتم باستخراج المعانى والبحث فى مضامين الظواهر المدروسة. ومن الضرورى الخوض فى البيانات التى تم جمعها وإجراء الخطوات التالية:

١- استكمال تفريغ بيانات المقابلات وتقارير الملاحظة والملاحظات المسجلة حول الوثائق والتدوينات اليومية.

٢- قراءة المواد و إعادة القراءة كلما دعا الأمر والتركيز على الكلمات والجمل والموضوعات المتكررة والمقتطفات الهامة.

٣- فهم الواقع ومحاولة وصفه من خلال وضع إطار ومدخلات البرنامج والعمليات وتأثيراته فى الأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات فى استمارة البيانات القبلية والبعدية.

٤- وضع تصور لعرض البيانات ومدى ترابطها مع الظاهرة المدروسة.

٥- وضع تصور لطريقة عرض البيانات مثل (الخرائط، الاستعراض التاريخى للظاهرة، استخدام البيانات الثانوية، الاستفادة من التسلسل الزمنى لأحداث مثل: (العلاقة بين نشوء المدرسة فى قرية ما وتوطن السكان، العلاقة بين مد خط المياه وتطور الزراعة) وغير ذلك من الأساليب التى تساعد على فهم الظاهرة بشكل كيفى ولا تعتمد على الأرقام.

٦- إعداد تقرير يفيد منه مختلف المساهمين فى المشروع ولكن بشكل عام لا توجد صيغة مقننة لتحليل بيانات البحث الكيفى.

٢- **تحليل البيانات بالأسلوب الكمى:** إن تحليل البيانات باستخدام الأسلوب الكمى يعتمد أولاً على الأسلوب والمقاييس المستخدمة فى جمع المعلومات من الواقع. ومن المهم

التنبه إلى أن هذا الأسلوب يتضمن أن يقوم الباحث بقياس الأداة التى استخدمها بشكل مفصل ويحول المعلومات التى جمعها إلى أرقام لمعالجتها إحصائيًا ثم تفسير ذلك الإحصاء بشكل منطقى. ومن الضرورى التأكد من البيانات التى تم جمعها وإجراء الخطوات التالية: (ناجى، ١٩٩٤م، : ٢٤١).

١- مراجعة وتدقيق البيانات: وذلك من خلال الاعتبارات التالية: أ- مدى وضوح البيانات. ب - مدى التوافق والانسجام بين الإجابات. ج - مدى اكتمال الإجابات. د- قياس الجدية بالإجابات.

٢- التصنيف المناسب للبيانات: وذلك باتباع إحدى الإستراتيجيتين وهى الأولى: «التصنيف القبلى والتصنيف البعدى». ويستخدم التصنيف القبلى عندما تكون البيانات موضوعة ضمن فئات محددة مسبقًا أو ما يسمى الأسئلة المغلقة والتصنيف البعدى يستخدم عندما تكون الإجابات مفتوحة.

٣- الجدولة للبيانات: إن جدولة وتصنيف البيانات تكون باستخدام الجداول التكرارية التى تأخذ شكلين: الجداول البسيطة أو الجداول المتقطعة. والمعيار الذى يحكم اختيار الواحدة دون الأخرى هو حجم البيانات ونوع القراءة المطلوبة للبيانات.

٤- اختيار الأسلوب الإحصائى: المناسب للإجابة عن الأسئلة أو الفرضيات. وهذا الأسلوب أما الإحصاء الوصفى أو الإحصاء التحليلى أو كلاهما معًا. وتتحدد نوعية الإحصاء المستخدمة فى ضوء نوعية البيانات المتوافرة.

٥- التحليل المنطقى للبيانات وقراءة الارتباطات والدلالات أو المؤشرات باستخدام الأسلوب الإحصائى المناسب الذى تم اختياره.

٦- التوصل إلى نتائج مبنية على معلومات تتعلق بأسئلة وفرضيات التقويم.

و- الأساليب الإحصائية المستخدمة فى تحليل البيانات [1]:

تستهدف عملية تحليل البيانات استكشاف أشكال التفسيرات المكنة باستخدام الإحصاء الوصفى أو الإحصاء التحليلى. وتجدر الإشارة إلى أن لكل نوع أدواته وأساليبه الخاصة وفيما يلى عرض موجز لهذه الأساليب:

---

(١) استعرض أهم الأساليب بشىء من الاختصار.

أولاً: التحليل الأولى للبيانات: Primary Data Analysis

تستهدف عملية التحليل الأولى للبيانات استكشاف اتجاهات جديدة للتحليل تتضح أمام الباحث وتدعوه إلى صياغة بياناته بطرق مختلفة فى ضوء ما تسفر عنه المعالجة المبدئية للبيانات من أولويات تسترعى إعادة النظر فى الفروض الأساسية للبحث وتوجيهها إلى مسارات جديدة لم تؤخذ فى الحسبان فى المراحل الأولى للبحث. وتتراوح الأدوات والمقاييس المستخدمة فى هذا المستوى من التحليل من مقاييس النزعة المركزية، كالمتوسط الحسابى، الوسيط، والمنوال، إلى مقاييس الانتشار والانحراف المعيارى وغيرها. هذا وتجدر الإشارة إلى أن المقاييس المستخدمة فى التحليل الأولى تحاول توضيح مدى النمطية والتفاوت فى البيانات التى تم جمعها. (green paul,1994)

أ- مقاييس النزعة المركزية: Measures of Central Tendency

تشير مقاييس النزعة المركزية إلى مدى تركز البيانات حول نقطة متوسطة، وبالتالى فإنها غالباً ما تستخدم لمعرفة مدى النمطية Uniformity الموجودة بين المشاهدات التى يتم جمعها عن المتغيرات المرتبطة بالمشكلة محل البحث، والتى يرغب الباحث فى دراستها. وهناك عدد من هذه المقاييس التى تتشابه فى منهجيتها القياسية على الرغم من الاختلاف فى الغرض التحليلى المستخدمة لأجله. وبالتالى، فإن هدف كل مقياس هو تزويد الباحث بقيمة واحدة للتوزيع، وهذه القيمة إما أن تلخص أو تصف التوزيع الذى تتبعه المشاهدات فى سلوكها، أو تمكن الباحث من تقدير أية قيمة رقمية لتلك المشاهدات. وفى حالة حصول الباحث على مثل تلك القيم، فإنه يستطيع عندها مقارنة قيمة أية مشاهدة ومدى انحرافها عن المقياس المحدد. وضمن مجموعة هذه المقاييس سنقوم باستعراض المقاييس التالية:

١- المتوسط الحسابى The Mean

يعد المتوسط الحسابى أحد مقاييس الوصف الإحصائى التى يلجأ الباحث إلى استخدامها عندما يكون راغباً فى إيجاد قيم مركزية معينة تستقطب حولها التوزيعات التكرارية لمشاهدات العينة. ويمكن الحصول على قيمة المتوسط الحسابى من البيانات التى يتم جمعها عن عينة الدراسة، وبنفس الطريقة التى يحسب بها المتوسط الحسابى لمجتمع الدراسة والتنبؤ به. ويحسب المتوسط الحسابى عن طريق جمع كل قيم المشاهدات الخاصة بالمتغير فى إطار العينة، ثم قسمة هذا المجموع على عدد المشاهدات.

٢- المنوال The Mode

يعد المنوال أبسط مقاييس النزعة المركزية، ويطلق عليه أحياناً "الشائع". ويمثل المنوال أكثر القيم تكراراً The Most Frequent Value ولتحديد هذا المقياس، فإن على الباحث أن يحضر التكرارات الخاصة بكل قيمة من القيم التى يأخذها المتغير المدروس. وبالتالى، فإن القيمة الموالية تكون تلك التى تتمتع بأكبر عدد من التكرارات.

٣- الوسيط The Median

يعرف بأنه القيمة التى تتوسط جميع القيم المعطاة عن المتغير، بحيث يقع نصف عدد تلك القيم أعلى الوسيط والنصف الآخر دونه. وبناء عليه، فإن الوسيط يعد مقياساً وضعياً Positional Measure بسبب استخدام الوضع الذى تقع فيه قيمة هذا المقياس كوسيلة للاستدلال عليه. وللوصول إلى قيمة الوسيط، فإنه يتوجب على الباحث القيام بترتيب جميع القيم المعطاة عن المتغير إما تنازلياً أو تصاعدياً.

مقارنة بين مقاييس النزعة المركزية على أساس مجموعة مختارة من المعايير

المقياس / المعيار	المتوسط الحسابى	المنوال	الوسيط
نوع المقياس	حسابى	تكرارى	وضعى
مدى وجود معادلة لحساب المقياس	يوجد	يوجد	يوجد
القيمة المحتملة فى التوزيع	قيمة واحدة	أية قيمة	قيمة واحدة
الحاجة إلى الترتيب (تنازلياً أو تصاعدياً)	لا	نعم	نعم
الحاجة إلى التصنيف	لا	نعم	لا
مدى انعكاس القيم الفردية	لا	لا	نعم
إمكانية المعالجة الجبرية	نعم	لا	لا
مدى ملاءمة المقياس للبيانات النوعية	لا	لا	نعم
إمكانية الحساب فى حالة الجداول ذات النهايات المفتوحة	لا	نعم	نعم
مدى التأثر بقيم خارجية	نعم	لا	لا

وبهذا، فإنه عند معرفة أنسب هذه المقاييس للتطبيق، يتعين على الباحث أن يحدد الغرض من البحث، وبالتالى يستطيع أن يقرر المقياس المناسب للتحليل.

ب - مقاييس التشتت Dispersion Measures

بالإضافة إلى ما استعرضناه من مقاييس النزعة المركزية، فقد يكون من المفيد لباحث التسويق أن يتعرف على مقدار التشتت بين ما يقوم به من عمليات قياس. ويزودنا علم الإحصاء بمجموعة من المقاييس فى هذا المجال، نسلط الضوء على أبرز اثنين منها وهما: المدى، والانحراف المعيارى.

١ - المدى Range:

يعد هذا المقياس أكثر مقاييس التشتت بدائية. فهو يمثل ببساطة الفرق بين أعلى قيمة وأقل قيمة فى القيم المعطاة عن المتغير محل الدراسة.

٢ - الانحراف المعيارى Standard Deviation:

يعد الانحراف المعيارى من المقاييس الشائعة الاستعمال. والحقيقة أنه إذا كانت عينة الدراسة قد سحبت من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية بحتة، وطبقًا لمعايير إحصائية صحيحة، فإن الانحراف المعيارى يمكن أن يستعمل لأغراض التعميم الإحصائى.

ثانيًا: الأساليب المتقدمة فى التحليل الإحصائى:

نستعرض فى هذا الجزء بصورة مختصرة أهم الأساليب المتقدمة المستخدمة فى التحليل الإحصائى للبيانات وخصوصًا تلك الأساليب المستخدمة فى تحليل العلاقة بين متغيرات متعددة، وتحديد قوة هذه العلاقة.

١ - الأساليب الثنائية:

وهى الأساليب التى يمكن استخدامها فى تحليل العلاقة بين متغيرين، أحدهما متغير مستقل Independent Variable والآخر متغير تابع Dependent Variable ونستعرض من بين هذه الأساليب اثنين منها، هما: تحليل كاى تربيع، وتحليل الانحدار البسيط.

أ- تحليل مربع كاى:

وتقوم الفكرة الرئيسة فى تحليل مربع كاى على أساس مقارنة مجموعة من البيانات التى يكون الباحث قد جمعها من خلال ملاحظته، بمجموعة أخرى من البيانات المتوقعة.

وتتضمن المجموعة الأولى من البيانات تكرارات حقيقية تمت مشاهدتها فعلياً من جانب الباحث، فى حين تتضمن المجموعة الأخرى، التكرارات المتوقع حدوثها إذا كانت فرضية الباحث صحيحة. فإذا كان هناك تفاوت واسع بين بيانات المجموعتين، فإن ذلك سيكون كافياً للباحث لرفض الفرضية. وبهذا المعنى، يُنظر إلى مربع كاى على أنه مقياس لاختبار جودة مطابقة بين توزيع ملاحظ، Observed، لمجموعة من البيانات مع توزيع متوقع Expected. كما يستخدم فى اختبار استقلال توزيع ظاهرتين فى مجتمع واحد. وأخيراً فى اختبار درجة التجانس فى توزيع ظاهرة ما.

ب - تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis

يعد تحليل الانحدار البسيط من الأساليب الإحصائية ذات الاستخدام الشائع فى تحليل العلاقة بين المتغيرات التى غالبًا ما يكون عندها اثنان، أحدهما متغير مستقل، والآخر متغير تابع. ويعتمد الباحث على هذا النوع من التحليل عندما يكون راغباً فى استخدام أحد المتغيرات المستقلة ذى القيمة المعلومة كمؤشر فى التنبؤ بقيمة متغير آخر (تابع):

وعموماً، فإن تحليل الانحدار يمكّن الباحث من تحقيق الغايات التالية:

١- تحديد مدى ملاءمة استخدام هذا الأسلوب للمشكلة محل البحث.

٢- اختيار مستوى المعنوية الإحصائية التى تنطوى عليها محاولة التنبؤ.

٣- مساعدته الباحث فى اختبار قوة العلاقة بين متغير تابع واحد، وأحد المتغيرات المستقلة الأخرى.

٤- التنبؤ بقيم متغير ما (المتغير التابع)، من قيم متغيرات أخرى (متغيرات مستقلة).

ويبدأ التحليل الانحدارى البسيط بمجموعة من القيم الرقمية المعطاة عن المتغير المستقل، وبتطبيق المعادلة الانحدارية Regression Equation يتم استخراج القيم المثالية للمقدار (أ)، وقيم المقدار (ب) وهما مقداران ثابتان.

٢- أساليب التحليل المتعدد Multivariate Analysis Techniques

فى الأجزاء السابقة من هذا الفصل تكلمنا عن بعض أساليب التحليل الإحصائى البسيطة. أما الآن فإننا ننقل المناقشة إلى مستوى من التحليل أكثر عمقًا وتعقيداً. وسنسلط الضوء فى هذه المناقشة على بعض أساليب التحليل الإحصائى المتقدمة، وهى: (Emmory,willim,1991)

أ- تحليل التباين Analysis of Variance:

يعد هذا الأسلوب من أهم الأساليب الإحصائية التى تساعد الباحث فى عقد مقارنات إحصائية ذات مغزى، وكما قدمه ر.أ فيشر فى الخمسينات، فإن تحليل التباين يقوم على أساس تجزئة التباين الكلى فى مجموعة من البيانات إلى مجموعة من المكونات يرتبط كل منها بمصدر معين، وذلك حتى يتمكن الباحث من معرفة مدى مشاركة كل من هذه المصادر فى تفسير التباين الكلى فى المتغير التابع. ويستخدم تحليل التباين بشكل واسع تحليل البيانات المستمدة من التجارب، ومع ذلك، فقد استخدمه الباحثون بالنسبة لبيانات تم الحصول عليها من مسوحات ودراسات ميدانية. وتقوم الفكرة الأساسية فى تحليل التباين على الفرضية القائلة بأن الاختلافات الحقيقية فى مجتمع الدراسة يمكن تقديرها من مجموعات العينة، وأن مقارنة تلك الاختلافات فى المجموعات المختلفة ستبوح باختلافات أخرى حقيقية فى المجتمعات الأكثر اتساعاً. وعموماً، فإنه يمكن تلخيص المبدأ الأساس فى تحليل التباين على النحو التالى:

١- أن الفرضية العديمة Null Hypothesis هى أن كل العينات المسحوبة من نفس مجتمع الدراسة أو مجتمعات مختلفة لها متوسطات حسابية متساوية.

٢- أنه إذا كانت متوسطات المجتمع فعلاً متساوية، فإنه يمكن القول بأن التباين بين العينات Between Samples مساوٍ تقريباً للتباين ضمن العينات Within Samples.

٣- أنه إذا كانت متوسطات المجتمع غير متساوية، فإن ذلك يستتبعه القول بأن التباين بين العينات سيكون أكبر من التباين ضمن العينات.

والمنهج الإحصائى المتبع فى تحليل التباين يقتضى إثبات تساوى المتوسطات الحسابية لمجتمع الدراسة. وهذا يشير إلى مصادر التباين الأساسية، وهى:

١- التباين الكلى (أو المجموع الكلى لمربع الانحرافات الخاصة بكل مفردة عن المتوسط الحسابى الأكبر فى كل مجموعات العينة) ويرمز لهذا المصدر بالرمز (SST).

٢- التباين بين المجموعات Between - group Variation، ويساوى المجموع الكلى لمربع انحرافات المتوسط الخاص بكل مجموعة عن المتوسط الحسابى الأكبر. ويرمز لهذا المصدر بالرمز (SSB).

٣- التباين ضمن المجموعات، Within-Group Variation أو الخطأ: ويساوى المجموع الكلى لمربع انحرافات المفردات عن المتوسط الحسابى للمجموعة التى تنتمى إليها، ويرمز لهذا المصدر بالرمز (SSW).

وبهذا يكون المجموع الكلى للتباين = مجموع التباين بين المجموعات + مجموع التباين ضمن المجموعات.SST=SSB+SSW

وبتقسيم مصادر التباين إلى هذين المصدرين فإن الباحث يستطيع أن يحسب المعدل المسمى (ف) أو ما يطلق عليه (F-Ratio)، والذى يمكن حسابه بتطبيق المعادلة التالية:

ف = مجموع مربع الانحرافات بين المجموعات (التباين بين المجموعات + التباين ضمن المجموعات).

ب – تحليل العوامل Factor Analysis:

يمثل تحليل العوامل مدخلاً مختلفًا فى التحليل الإحصائى بالنظر إلى ما ينطوى عليه من قدر كبير من التعقيد فى الأسس الإحصائية التى يتضمنها. ويستخدم هذا الأسلوب التحليلى للكشف عن أنماط التباين Variation Patterns الموجود فى قيم المتغيرات المستقلة محل الدراسة، بالإضافة إلى غرض تخفيض حجم البيانات وتلخيصها. وبعبارة أخرى، فإن تحليل العوامل يستهدف أساساً تحليل العلاقات المتداخلة بين عدد كبير من المتغيرات، ومن ثم تفسير هذه العلاقات على أساس الأبعاد (العناصر) المشتركة التى تنطوى عليها.

ويهدف أسلوب تحليل العوامل أساساً إلى إيجاد طريقة لتخفيض وتلخيص البيانات التى تكون قد جمعت عن مجموعة من المتغيرات محل الدراسة إلى مجموعة أقل من العوامل، مع مراعاة عدم التضحية بالمضامين الإحصائية الهامة التى تنطوى عليها تلك البيانات. وعموماً، فإن أسلوب تحليل العوامل يؤدى الوظائف التالية:

١- إبراز مجموعة الأبعاد (العناصر) الكاملة (التى يصعب الكشف عنها) والتى يمكن أن تسهم فى تفسير العلاقات بين عدد كبير من المتغيرات.

٢- تطوير طريقة لدمج كثير من البيانات. وبالتالى تخفيضها إلى أعداد أقل وضمن مجموعات متميزة داخل مجتمع الدراسة.

٣- تحديد المتغيرات المناسبة لإجراء سلسلة لاحقة من أساليب التحليل الأخرى كالانحدار، الارتباط. ولهذا فإن أسلوب تحليل العوامل غالبًا ما يجريه الباحث فى المراحل الأولى لتنفيذ الدراسة، حيث يستطيع من خلاله التعرف على المتغيرات الهامة ذات الدلالات الإحصائية الهامة التى تستدعى مزيداً من عمليات التحليل اللاحقة.

٤- إيجاد مجموعة جديدة تماماً ذات عدد أقل من المتغيرات لتحل جزئيًا أو كليًا محل المجموعة الأصلية من المتغيرات.

ولأغراض تحقيق الفائدة الكاملة للقارئ، فسوف نوضح بشيء من الإيجاز الخطوات الرئيسة لعملية تحليل العوامل والتي يمكن إيجازها على النحو التالي:

أولاً: تحديد المشكلة محل البحث: فكما هو الحال في بقية أساليب التحليل الإحصائي، فإن تحليل العناصر يبدأ بتحديد المشكلة محل البحث. فإن كان الهدف الرئيس للبحث هو خفض وتقليل حجم البيانات، فإن تحليل العوامل يصبح أسلوباً مناسباً. ومن الأسئلة الهامة التي يمكن أن تبرز أمام الباحث في هذه المرحلة ما يلي:

ما المتغيرات الواجب شمولها في البحث؟، ما عدد هذه المتغيرات؟، وما الحجم المناسب للعينة؟ وللإجابة عن السؤال الأول، فإن أي متغير يمكن أن يشمل بالدراسة طالما أنه يرتبط بالمشكلة محل البحث ويمكن قياسه. أما بالنسبة للسؤال الثاني المتعلق بحجم العينة، فإن الباحث لا يجب أن يقوم بتطبيق أسلوب تحليل العوامل على عينة يقل عدد مفرداتها عن (٥٠) مفردة، ويفضل أن يكون العدد (١٠٠) مفردة فأكثر... وكقانون عام، فإن حجم العينة يفضل أن يكون مساوياً لأربعة أو خمسة أضعاف عدد المتغيرات المطلوب تحليلها.

ثانياً: حساب مصفوفة الارتباط Correlation Matrix إن الوصول إلى هذه المصفوفة يعد من أهم القرارات التي ينطوي عليها أسلوب تحليل العوامل. فبناء على تحديد المشكلة، يقوم الباحث بتحديد مجتمع الدراسة المناسب والممكن تطبيقه للوصول إلى مصفوفة الارتباط.

ثالثاً: تحديد النموذج الخاص بتحليل العوامل Factor Analysis Model وضمن هذه الخطوة يكون أمام الباحث بديلان ممكنان للتحليل هما: (١) - تحليل المكونات الرئيسة Principal Components Analysis، و(٢) - تحليل العنصر المشترك Common Factor Analysis. ويعتمد قرار الباحث في اختيار أسلوب التحليل البديل المناسب على هدف الباحث وهو تخفيض البيانات إلى أقل عدد ممكن من العناصر لأغراض التنبؤ. أما الأسلوب الثاني فيفضل استخدامه عندما يهدف الباحث إلى تحديد العوامل الأساسية التي تنطوي عليها المتغيرات محل الدراسة والتي يصعب الوصول إليها دون اللجوء إلى هذا التحليل.

رابعاً: اختيار الطريقة المناسبة لاستخلاص العوامل، وهناك طريقتان بديلتان لذلك هما:

١- طريقة العوامل المتعمدة (طريقة العامل المستقل إحصائياً) Orthogonal Factors

٢- طريقة العوامل المنحرفة أو المائلة Oblique Factors

ويعتمد اختيار الباحث لأىٍ من هاتين الطريقتين على أساس الحاجات التى يتطلبها البحث فى مشكلة معينة ومقتضيات تحليل تلك المشكلة. فإذا كان هدف الباحث هو تخفيض عدد المتغيرات الأصلية بغض النظر عن المدى الذى تكون فيه العناصر الناتجة عن التحليل ذات مغزى، فإن الطريقة المناسبة هنا هى طريقة العوامل المتعامدة.

خامسًا: استخلاص مصفوفة العوامل الأولية، ويستطيع الباحث من هذه المصفوفة استكشاف إمكانات التخفيض فى عدد العوامل الممكن استخلاصه لإغراض التحليل المتقدم.

سادسًا: استخلاص مصفوفة العوامل الأولية، والتى يمكن للباحث أن يعتمد عليها فى تفسير المشكلة محل البحث والعوامل المتعلقة بها وعند هذا المستوى من التحليل يستطيع الباحث أن يقرر ما إذا كان سيكتفى بالعدد الذى توصل إليه من العوامل أم سيذهب إلى أبعد من ذلك.

سابعًا: الوصول إلى درجات العوامل، وهذه هو الخطوة الأخيرة فى عملية تحليل العوامل.

ز - الاعتبارات الخاصة بمناقشة النتائج:

قام الخبراء بتطوير عدة نقاط اعتبرت ضرورية للمقومين أثناء مناقشة النتائج وتساعدهم على وضع التقرير النهائى على شكل مناسب. وأهم هذه النقاط ما يلى:

(هـ. س. بولا، ١٩٩٤م : ٣٠٨-٣٠٩).

١- الربط بالظروف السابقة ومظاهر السلوك عند بدء التغيير: فمن الضرورى إعادة فحص البيانات المتوفرة حول الظاهرة المدروسة عند بدء البرنامج الأمر الذى يساعد على الفهم والتفسير للنتائج.

٢- وضع النتائج فى سياقها: من الضرورى وضع النتائج فى سياقها الاجتماعى والسياسى.

٣- الربط بالمسلمات: من الضرورى مقارنة النتائج مع المسلمات الموجودة فى المجتمع وهل تتطابق النتائج مع ما هو معروف فعلاً.

٤- البحث عن الارتباطات والسببية: من المهم جداً فى التصميمين (الكمى والكيفى) البحث عن الارتباط بين الحقائق أو المتغيرات.

٥- التفكير بالتساؤلات: إن المقوم الناجح هو الذى يبدى استعداداً لتغير افتراضاته عن الحقائق فى ضوء النتائج.

٦- فحص قصور البيانات وحدود الاستنتاجات: من الضرورى مناقشة أوجه القصور والحدود الخاصة بالدراسة فقد يكون هناك قصور بالنتائج يجعل من الصعب الوصول الى استنتاجات، وقد يكون هناك مشاكل تجعل هناك حاجة إلى حذر شديد فى التفسير والتعميم.

٧- تحديد معايير للحكم على البرنامج: يجب على رجل التقويم أن يضع معايير لنجاح وفشل البرنامج الجارى تقويمه وما أنوا ع النتائج التى تدعم أى حالة من الحالتين.

ح - التقرير النهائى:

من أهم الاعتبارات التى يجب أخذها فى التقرير النهائى الإجابة عن تساؤل: لمن سيذهب التقرير ومدى الاستفادة منه فى تقويم المشروع، وتلك التقارير التى ترفع لصانعى السياسات تختلف كليا عن تلك التى ترفع للمقومين المتخصصين أو الجمهور العام. أو مديرى المشروعات. إلا انه - بشكل عام - يجب الالتزام بعدة نقاط أساسية هى:

١- معلومات عن إطار البرنامج.

٢- معلومات حول وضع البرنامج.

٣- معلومات حول ديناميكيات البرنامج.

أما شكل التقرير، فمن المتوقع أن يتضمن تفصيلاً للنقاط التالية. وتتباين التفاصيل من حيث التعقيد ومستوى الالتزام الفنى حسب متلقى التقرير.

١- العنوان: والذى يجب أن يعكس اسم التقرير واسم المقوم والانتماء المؤسسى للمقوم.

٢- الخلاصة: وهذه تأتى فى صدارة التقرير حيث تقدم ملخصاً كاملاً ويجب أن تتضمن (سؤال التقويم، والعينات والإجراءات المستخدمة والنتائج ومتضمناتها بالنسبة للبرنامج).

٣- الخلفية العامة للتقرير: والتى تصف الأهداف والمبررات والأهمية لإعداد التقرير.

٤- محاور التقرير: وهذه تتضمن مناقشة مختصرة لفكرة المشروع ضمن الإطار العام للمجتمع وأوضا ع الفئة المستهدفة وغير ذلك من القضايا التى تناقش علاقة المشروع المقوم بالواقع الفعلى للمجتمع المستهدف.

٥- عناصر المشروع: والتى تتضمن ماذا جرى فعلاً بالمشروع من خدمات أو برامج.

٦- منهجية التقويم المستخدمة: ويتضمن هذا الجزء حدود التقويم والأدوات والتساؤلات.

٧- تفصيل الإجراءات والطرق المستخدمة: وينبغى فى هذا الجزء أن يتضمن عرضاً للتصميم العام والتحليلات الخاصة بالمفاهيم المستخدمة وطريقة تناولها ويتضمن هذا الجزء بالتفصيل ما يلى:

١- تصميم التقويم ومبرراته.

٢- التحليل الفكرى للتعريفات.

٣- المؤشرات وتطويرها وطرق اختيارها.

٤- معايير ومحكات النجاح أو الفشل.

٥- العينات المختارة (من هم المبحوثون وكيف تم اختيارهم).

٦- الأدوات وتبرير اختيارها وحدود استخدامها.

٧- إجراءات العمل الميدانى.

٨- حدود التقويم والصعوبات.

٨- عرض النتائج: وفى هذا الجزء تعرض النتائج بشكل مفصل وفق التصميم المختار ويجب أن تتضمن جواباً لتساؤلات التقويم.

٩- مناقشة النتائج: يجب مناقشة النتائج من حيث علاقتها بالعمل الذى تم تقويمه واستعراض علاقتها بالمفاهيم والمحكات التى وضعت فى بداية التقويم، و أخيراً مناقشة قوتها من حيث إتاحة الفرصة للتقرير بنجاح البرنامج أو فشله أو حاجته للتعديل.

١٠- التوصيات: وتتضمن الحاجة إلى التغذية الراجعة أو مقترحات التطوير.

١١- المراجع والمصادر.

١٢- الملاحق.

٥- تقويم البحوث التقويمية:

ابتكر (ميشيل سكريفن) عام ١٩٦٩م اصطلاح "ما وراء عملية التقويم "Meta-evaluation" ليشير إلى تقويم الدراسات التقويمية. إلا أن كل منهج تقويمى يحتوى على مجموعة من

المعايير، غالبًا ما تكون محددة ضمنيًا، ويمكن استخدامها لأغراض الحكم على (تقويم) الدراسات التقويمية. وقد تظهر بعض المواقف فى مهمة التقويم عندما يحين الوقت لطرح السؤال: "ما الذى توصل إليه الآخرون من النظر إلى هذا البرنامج أو السياسة نفسها؟" باختصار، يصبح السؤال أمرًا يدفع المقوم لدمج وتلخيص المعلومات التى تم التوصل إليها عبر الزمن من جانب المقومين الآخرين، وما تم تقديمه من مقترحات بصورة تراكمية حول فعالية البرنامج أو السياسة موضع التقويم. وقد تم تصنيف هذه الإستراتيجية، تقويم التقويمات، من جانب جمعية البحث التقويمى باعتبارها النوع العريض السادس للتصميمات التقويمية. وقد عبّرت عن هذا النوع من التقويم بما يلى: (موثق فى Rist,1990:47)

"تطبّق هذه الأنشطة فى أغلب الأحيان فى تقويم التأثيرات ويتم إثارتها من جانب ذوى المصالح المختلفة، مثل: البحث العلمى، مقتضيات المؤسسات المعنية بتنسيق أدوار الإشراف، نفور المقوّم من قبول النتائج الأصلية للتقويم، أو الاهتمام بالتأثيرات البعدية للتقويم على البرنامج. وقد تأخذ تقويمات التقويمات أشكالاً متعددة، تتراوح بين التعليقات المهنية على التقارير التقويمية وأساليب إعادة تحليل البيانات الأصلية (أحيانًا بفرضيات مختلفة فى الذهن) لجمع معلومات جديدة. وفى حالة البرامج التى تولّد اهتمامًا كبيرًا من جانب الجمهور، فقد يعالج المقومون نتائج عدد من التقويمات المختلفة (بما فيه تقويمات وحدات البرنامج وأقسامه) من أجل تقدير التأثير الإجمالى/الكلى." (1982:10). هذه الإستراتيجية، التى تعرف أيضًا بأنها التركيبة التقويمية، evaluation synthesis) تقويم التقويم، والتقويم الثانوى، يمكن استخدامها بعدة طرق للإجابة عن أسئلة تقويمية مختلفة.

أولاً: تجميع الدراسات المعروفة حول موضوع مشترك: يستطيع المقوم أن يتناول أسئلة عامة نسبيًا، مثل: "هل يؤدى البرنامج مهمته؟"، "لمن يؤدى البرنامج مهمته بشكل أفضل؟" و "فى أى الظروف يعمل البرنامج بشكل أفضل؟" وتتخطى الإجابات عن هذه التساؤلات ما يمكن التحقق منه عن طريق تقويم برنامج منفرد. ويأخذ تقويم التقويمات فى الاعتبار مجالاً أكبر فى التحليل وتعميمًا أكبر أيضًا مما يمكن أن يتحقق من خلال دراسة واحدة. ولو افترضنا أن الدراسات دقيقة بما فيه الكفاية، حينئذٍ يمكن أن تنتج الدراسة التقويمية المستعرضة أيضًا ثقة أكبر فى صحة دلالة النتائج. (Rist, 1990:47)

ثانيًا: يعد ملائمًا لهذه الإستراتيجية يتمثل فى الاستفسار عن المجالات حيث تكون النتائج البحثية معروفة وكذلك حيثما توجد ثغرات فى المعلومات. وهذه المقدرة فى تحديد

الثغرات استناداً إلى الدراسة التقويمية المستعرضة لمجالات البحث والنتائج يمكن أن تزوّد صانع القرار بمعلومات مهمة حول الأهداف التى تتوافر حولها البيانات وتلك التى لا تتوافر حولها. ويمكن أن يؤدى تحديد الثغرات إلى أصداء عديدة، تشمل: دعوات لإجراء بحوث جديدة فى هذه المجالات، الحد من الدعم فى ذلك المجال حتى يتم جمع المعلومات، إعادة صياغة الأهداف والغايات المحددة فى القانون التشريعى وفى بيان رسالة البرنامج، أو اختيار الاستمرار، مع إدراك المخاطر فى عدم معرفة أى التأثيرات - إن وجدت - المتضمنة بالجهد. إن معرفة ما هو ليس معروفاً يعد معلومات مهمة لمديرى البرنامج وصانعى السياسات.

ثالثاً: يتمثل فى "تسوية حلبة اللعب" بين الدراسات حيث إن النتائج المتباينة يمكن مقارنتها بوحدة قياس مشتركة أو مجموعة من المعايير. وهناك حالات كثيرة يواجه فيها صانعو القرارات نتائج متضاربة من دراسات مختلفة. فقد تظهر بعض الدراسات نتائج إيجابية جداً من البرنامج، وقد تظهر دراسات أخرى بنفس القوة نتائج سلبية.

ويصبح السؤال: ما الذى نعمله بمثل هذه البحوث؟ (وهنا قد يشطب صانع القرار نتائج الهيئتين؟ ويثق بالحكم الشخصى). ولكن المقوّم لديه، عن طريق إستراتيجية تقويم التقويمات، بديل لتقديمه إلى صانع القرار. وذلك بأخذ كل الدراسات، والعمل على إيجاد صفات مشتركة بينها ومن ثم العمل على مقارنة هذه المقاييس أو المعايير الملائمة عبر الدراسات. ويستلزم مثل هذا المدخل مجموعة من الإستراتيجيات التى تفسر عبر الدراسات لمثل هذه التباينات كأحجام العينات المختلفة، والمواقع المختلفة، والطرق المختلفة التى تم من خلالها تعريف المتغيرات إجرائياً، والمعالجات الكيفية أو الإحصائية المختلفة للبيانات. وقد يحدث سوء استخدام لإستراتيجية تقويم التقويم عندما يستخدم أولئك الذين يقومون بإجراء تقويم التقويمات للمادة (للمعلومات) المنشورة فقط. إن "التحيز لما هو منشور" بالنظر فقط إلى المادة التى تم نشرها فى دوريات أو كتب توجّه الباحث بشكل متحيّز نحو اختيار الدراسات ذات النتائج الدالة إحصائياً، ذلك النوع من النتائج التى تقوم الدوريات على الأرجح بنشرها. كما أن الفشل فى العثور على تلك التقارير أو الأوراق التى لم يتم نشرها تحد من مصداقية النتائج اللاحقة. كما تجدر الإشارة إلى سوء استخدامين آخرين. فمن الخطأ تطبيق الأساليب أو المعايير غير الموحدة لجميع الدراسات على حد السواء. فقوة المدخل تتأتى فى إيجاد تلك المقاييس التى تسمح

بالتحليل المشترك للدراسات على حد السواء. وإن مزج هذا المدخل بمعايير غير موحّدة يستبعد بالضرورة منطق دمج النتائج فى عدد أصغر من التقديرات غير المتوازية للعينات الثانوية. أما بخصوص المدخل غير السليم الآخر، فيتمثل فى إجراء الدمج استناداً إلى دراسات ذات تصميمات ضعيفة فى المقام الأول. إذ إن تجميع مجموعة من الدراسات ذات تصميمات ضعيفة سوف لن يحقق نتائج قوية، حتى لو كان عدد الدراسات كبيراً. فالتصميمات الضعيفة تعنى ببساطة تحذيرات كثيرة جداً وأموراً مجهولة للغاية للسماح بإصدار أحكام قوية حول تأثيرات البرنامج موضع الدراسة. (Rist, 1990:49) ولكن هناك عدداً من الكتب المدرسية التى تناولت هذه الأساليب والتى يمكن أن تساعد المقوّم فى إيجاد قاعدة مشتركة للمقارنة. (موثق فى 48 : Rist, 1990)

معايير التقويم: يمكن ترتيب أهم معايير تقويم التقويم بما يلى:

أ - معايير الاستفادة: ينبغى أن يلبى التقويم الحاجات إلى معلومات عملية:

- تحديد الجمهور المستهدف: ينبغى تحديد الجماهير المستهدفة الداخلة فى التقويم أو المتأثرة به.
- مصداقية رجل التقويم: ينبغى أن يكون رجل التقويم محل ثقة وكفاءة مهنية.
- مجال المعلومات واختيارها: ينبغى أن يساعد مجال واختيار المعلومات التى تجمع فى الإجابة عن الأسئلة ذات الصلة.
- التفسير التقييمى: ينبغى توضيح الأحكام القيمية التى يستخدمها رجال التقويم أمام القراء.
- وضوح التقرير: ينبغى إعلان الأهداف والإجراءات المستخدمة والنتائج والتوصيات بشكل واضح.
- نشر التقرير: ينبغى إذاعة النتائج لتحقيق الفائدة المرجوة منها.
- الالتزام بالمواعيد فى إصدار التقرير: يجب إكمال التقويم فى الموعد المحدد له حتى يستطيع متخذو القرار الإفادة منه.
- الأثر البعيد للتقويم: ينبغى أن يشجع رجال التقويم متابعة النتائج عن طريق الاشخاص المعنيين.

ب - معايير الصلاحية: ينبغى أن يكون التقويم واقعياً وحذراً ودبلوماسياً ومقتصداً.

- إجراءات عملية: ينبغى أن تكون الإجراءات عملية وينبغى أن تتجنب إحداث انقطاع فى العمل الاعتيادى أو أى إزعاج له.
- الصلاحية السياسية: على رجال التقويم أن يجتذبوا تعاون مختلف مجموعات المصالح وأن يجتنبوا هجماتهم وأن يتخذوا ما يحول دون إساءة استخدام النتائج.
- فعالية الكلفة: ينبغى أن تبرر النتائج الموارد التى أنفقت.

ج – المعايير الأخلاقية: ينبغى إجراء التقويم بصورة قانونية وأن يسهم فى الرفاهية الإنسانية.

- الالتزام الرسمى: يمكن عقد التزامات وعقود رسمية بين مختلف الأطراف المعنية (وبخاصة فى حالة إجراء عمليات التقويم الخارجية).
- تضارب المصالح: ينبغى تجنب حدوث تضارب فى المصالح وفى الحالات التى لا يمكن حدوث ذلك فيها يجب معالجة هذه المسألة بصورة علنية وصريحة.
- الإعلان التام والصريح: ينبغى الكشف كاملاً عن النتائج ذات الصلة بالتقويم كما ينبغى إعلان أوجه القصور والحدود التى ظهرت صراحة.
- حق الجمهور فى الاطلاع: ينبغى احترام ومراعاة حق الجمهور فى الاطلاع على نتائج التقويم (مالم يصبح التقويم – وبوضوح – مسألة تتعلق بالخصوصية الفردية والأمن العام).
- حقوق المبحوثين الإنسانية: ينبغى مراعاة واحترام حقوق المبحوثين وحمايتها.
- التفاعلات الإنسانية: عند حدوث لقاءات تفاعل بين رجال التقويم والمبحوثين ينبغى احترام كرامة الأفراد وقيمتهم الإنسانية.
- التوازن فى التقرير: ينبغى أن يوازن التقرير بين كل من نقاط القوة ونقاط الضعف فى الشىء الذى جرى تقويمه.
- المسؤولية المالية: ينبغى المحاسبة على الموارد المالية وغيرها من الموارد التى أنفقت.

د – معايير الدقة: ينبغى أن ينقل التقويم قدرًا من المعلومات الكافية فنيًا.

- تعريف المبحوث: ينبغى تعريف ما يجرى تقويمه بصورة واضحة.
- تحليل السياق (الإطار): ينبغى تقديم وصف كاف لإطار التقويم حتى يمكن التعرف على آثاره على الشىء الجارى تقويمه.
- وصف الأهداف والإجراءات: يجب تقديم وصف لأهداف وإجراءات التقويم بالقدر الكافى من التفصيل.
- مصادر معلومات يمكن الدفاع عنها: ينبغى تقديم وصف لمصادر المعلومات بحيث يستطيع القارئ أن يحكم على ما إذا كانت مصادر يمكن الدفاع عنها من عدمه.
- قياس صادق: يجب بناء أدوات التقويم وتطبيقها بطرق تضمن الصدق (Validity).
- قياس ثابت: يجب بناء أدوات التقويم وتطبيقها بأسلوب يضمن الثبات (Reliability).
- الضبط المنهجى للبيانات: ينبغى إخضاع البيانات للمراجعة والتصحيح فى مختلف مراحل الدراسة.
- تحليل المعلومات الكمية: ينبغى أن يكون هذا التحليل ملائماً ومنهجياً.
- تحليل المعلومات النوعية: ينبغى أن يكون هذا التحليل ملائماً ومنهجياً.
- نتائج ذات مبررات: ينبغى أن تكون النتائج ذات مبررات واضحة.
- التقرير الموضوعى: ينبغى أن يكون التقرير موضوعياً وغير متحيز.

٦ - الاعتبارات الفنية والأخلاقية فى تقويم الفاعلية:

١- تجنب التحيزات:

من الضرورى جداً تجنب التحيزات أثناء إجراء التقويم وذلك كمثال: حب المقوم للبرنامج أو عدم الرضا المسبق يجب أن يتخلص منه أثناء القيام بالعمل الفعلى وإلا فمن الأفضل أن يعتذر عن القيام بهذا العمل لئلا يرى نفسه يحكم فى الاتجاه غير المناسب.

٢- تكلفة المعلومات:

يحتاج صانعو القرارات الى معلومات ملائمة تجيء فى وقتها وتتسم بالدقة وإمكانية الاستخدام. وخصوصاً حين يكون القرار بتمديد برنامج أو إلغائه؛ لذا فمن الضرورى الأخذ فى الاعتبار القدر الكبير للمعلومات المجمعة إذ كثيراً ما يكون الحصول على هذا القدر من المعلومات ومعالجته وتحليله ثم استيعابه أمراً مكلفاً مادياً أيضاً، ومعايير "فعالية التكاليف" لا تنطبق فى كثير من الأحيان، وعدم الكفاءة الملحوظ تتم مواجهته أحياناً بطلب المزيد من المعلومات، لا بالبحث عن نوعية أفضل أو قدر أقل.

٣- الالتزام بالتقويم:

المشروعات الاجتماعية ليست كمشروعات التعمير، تتحدد فيها الأعمال المطلوبة مسبقاً حسب الرسوم الهندسية، ولكنها اكثر شبهاً بارتياد مناطق غير محددة على الخريطة الجغرافية حيث يتغير الاتجاه وتتخذ المسالك داخلها حسب المعالم والمشاهدات الجديدة.

٤- المواءمة بين الصرامة العلمية والاحتياجات العملية للميدان:

إن تقاليد البحث الأكاديمى تحترم الدراسات المطولة والمكلفة والتى تجمع قدراً ضخماً من المعلومات، والمتطلبات الفعلية أو المفترضة للبحوث تحث الدارسين على سلوك الطرق المضمونة والمحترمة بتجنب الملخصات والأخذ بالأكثر لا بالأقل. وهكذا ينغمس الأنثروبولوجيون لفترات طويلة فى ثقافات غريبة، وينظم علماء الاجتماع والاقتصاديون والزراعيون عمليات مسح واسعة بأسلوب الاستبانة، وفى بعض الأحيان تكون النتيجة ممتازة من الناحية الأكاديمية وتحقق إسهامات بعيدة المدى فى الفهم والعمل. إلا أن

التقويم فى العمل الميدانى والمشاريع الحيوية من الضرورى ان يراعى فيها الأساليب العلمية مع بعض المرونة والسرعة فى التنفيذ. فالعمل الميدانى الذى يقوم به الأنثروبولوجى لا ينشر إلا بعد مرور عشرة أعوام من إتمامه (إذا نشر أصلاً)، والمسح الموسع يحتاج تحليله إلى أعوام طويلة وهذا ما لا يتناسب مع المشروعات التى تصرف فيها الأموال ويستفيد منها المجتمع.

٥- الالتزام بعدم التعميم المبالغ فيه:

إنه ليس من الصواب استخدام النتائج اعتماداً على دمج الدراسات التى تعالج وحدة تحليل واحدة (مثلا: أداء كل من الطلبة) للتعميم على وحدة تحليل أخرى (مثلاً: كل المدرسة أو نظام المدرسة). ويحصل تطبيق آخر غير صحيح للتعميم عندما يعمل المرء باتجاه معاكس من ذلك الذى تم الإشارة إليه آنفا، وذلك كمحاولة تحديد النتائج لموقع برنامج معين اعتماداً على دمج النتائج المتراكمة. وفى كلتا الحالتين، فإن تحوّل التركيز من وحدة تحليل واحدة إلى أخرى ينبغى تجنبه. كما يحدث سوء استخدام آخر لمسألة التعميم عندما يتجاوز الجهد المبذول مجال نوعية التقويمات المستخدمة فى الدراسة. وتعد هذه مشكلة نموذجية وليست استثنائية لإستراتيجية التقويم هذه. وعندما يتم تجميع عدد من الدراسات بعضها مع البعض من مواقع مختلفة والتى أجراها باحثون مختلفون، فإن النزعة تكون للحديث بشكل عام عن "البرنامج" بينما تجيز البيانات التعليق على أجزاء فقط من ذلك البرنامج نفسه. (Rist, 1990:48-49)

٧- دليل مقترح لتقويم فاعلية البرامج:

أولاً: تحليل المفاهيم:

تظهر الحاجات التقويمية، ثم توضع مهام التقويم فى البداية بعبارات عامة للغاية. على سبيل المثال قد يكون هدف التقويم هو "تقويم الأثر البعيد أو القريب لبرنامج المتابعة على المجتمع المحلى "وهذا "الأثر" ليس بطبيعة الحال ذلك الشىء الذى نستطيع تقويمه فى جرعة واحدة. إن علينا أن نبدأ أولاً بإجراء "تحليل مفاهيم" "لمفهوم (الأثر) فى السياق الخاص للبرنامج أو المتابعة فى دولة معينة. وتحليل المفاهيم هو تحليل تقول معانيه فى القاموس إنه "الفصل أو تقسيم الكل إلى عناصره أو أجزائه الأساسية، والدراسة

التفصيلية لأى شئ معقد، بغرض فهم طبيعته أو تحديد ملامحه الأساسية". والأسئلة التى نطرحها خلال كل عملية تحليل للمفاهيم هى: ما المعانى التوليدية للمفهوم الذى نقوم بتحليله؟ ما المعانى غير المقصودة بالمفهوم؟ كيف يمكن التفرقة بين هذا المفهوم والمفاهيم الأخرى المشابهة؟ وليس من الضرورى أن يكون تحليل المفاهيم عملية منطقية صرفة يقوم بها خبير مختص. فنحن نأخذ فى الاعتبار أن الإستراتيجيات السوسيولوجية لتحليل المفاهيم على نفس القدر من الأهمية الذى يولى للإستراتيجيات المنطقية. فالواجب أن يمر تحليل مفاهيم مثل مفهوم الأثر وفى مرحلة ما، بعملية تعريف بالمشاركة. وبهذه الطريقة يصبح من الممكن بالنسبة لمختلف المساهمين أن يسقطوا عليه قيمهم الجمعية فيما يتعلق بما يرغبون أو يلزم عليها أن تحققه بالنسبة إليهم. ويمكن إجراء تحليل المفاهيم لمفهوم فعالية المنهج بحيث يتضمن ذلك العناصر الآتية:

مثال لتحليل مفهوم تقويم فعالية المنهج [٢]

١ -	الملاءمة العامة.
٢ -	الإمكانات الكامنة للتعرف على الأخطاء.
٣ -	الجدوى
٤ -	النوعية.
٥ -	المعايير.
٦ -	الصلاحية.
٧ -	الكفاية.
٨ -	الصلة بالموضوع.
٩ -	مدى استجابته لحاجات الدارسين.
١٠-	مدى ملاءمة المحتوى والطريقة.
١١-	التماسك الداخلى.
١٢-	الوضوح.
١٣-	مدى ملاءمته لأهداف البرنامج.
١٤-	مدى تماشيه مع الزمن.
١٥-	التوازن.
١٦-	تجنب التقطع فى التدريس عن طريق توقع الصعوبات التى سيواجهها الدارسون.

٢ - المصدر: (مواد معهد اليونيسكو للتربية. المسودة الأولى لتجميع المواد من مختلف الدول ضمن مشروع PRG2.32: تقويم الدارسين وتقويم المناهج ومتابعة البرامج وتقويم الأثر البعيد، هامبورج، يونيو، حزيران، ١٩٨٥م.

ثانيًا: تسجيل المؤشرات:

إن العملية العامة للشرح والتوسيع انطلاقًا من المفاهيم العامة، وصولاً إلى تحديد فقرات الاختبارات، يمكن أن تتضمن دورات وعمليات تكرار عديدة لتحليل المفاهيم وتسجيل المؤشرات. فبعد أن تم تحليل المفاهيم المجردة، تظهر مشكلة أخرى هى: كيف لنا أن نتأكد من أن هذه الأشياء المجردة "موجودة" فعلاً فى الميدان. وأنها "تتغير" بدرجة ما وفى اتجاه ما؟ وينبغى أن نتذكر أنه ليس من الممكن، فى كل الحالات، أن نحدد بوضوح الموضوع الذى ينتهى عنده تحليل المفاهيم، ويبدأ عنده تسجيل المؤشرات. فرغم أن الاثنين من الفئات التحليلية المفيدة، إلا أنهما يمكن أن تكونا ناقصتين للغاية فى عالم العمل الواقعى.

وتتلخص المشكلة فى أن الكثير من المفاهيم ومكوناتها مثل: الالتزام الفردى والقدرة على حل المشكلات، والوعى السياسى، والتماسك الاجتماعى، وتحسين نوعية الحياة ليست أشياء ظاهرة يمكن رؤيتها "بالعين المجردة". وسوف نحتاج إلى ظواهر ملموسة تدل على السلوك وبعض العلامات التى تشير إلى وجود دافعية شديدة وقدرة على حل المشكلات، والتماسك الاجتماعى والاستجابة لدى المؤسسات وهذه العلاقات هى التى نسميها المؤشرات.

على أن عملية وضع المؤشرات عملية معقدة، وهذا هو أقل ما يقال عنها. فالمؤشرات يجب أن تكون صادقة، ويجب أن تكون ملموسة محددة، ويجب أن تكون قصيرة جامعة مانعة (أى أن قائمة المؤشرات لحالة ما يجب ألا تكون طويلة بصورة تجعلها غير عملية). وحتى يصبح الشخص قادرًا على الاشتراك فى بحوث وضع المؤشرات، يجب أن يكون لديه القدر الكافى من الفهم لسلوك الأفراد والمؤسسات والمجتمعات ويكون الأمر مثاليًا إذا كانت لديه خلفية جيدة بالمنطق ونظرية علم الاقتصاد. بيد أننا لا يمكننا أن ننتظر حتى نتحول إلى علماء اجتماع خبيرين. فنحن الممارسين ورجال التقويم يجب أن نتعلم كيف نضع مؤشرات جيدة بما يكفى لتأدية الغرض المطلوب.

ثالثًا: وضع المقاييس والمحكات للقياس:

إننا إذا ما فرغنا من بيان اهتمامات ومسائل التقويم وعرفنا المفاهيم الرئيسة وحللناها، ووضعنا المؤشرات، يصبح من المحتم علينا أن "نهبط إلى أرض الواقع" ونبحث عن الأدلة. فهناك عدد محدود من الأشياء التى يستطيع المرء أن يقوم بها لجعل الحقيقة تتكشف، كما

أننا نتساءل: ما هى الاختيارات التى يبدو أنها مطروحة أمامنا. (المشاهدة، أو المراقبة كمشاركين أو غير مشاركين بصورة مكشوفة أو سرية. السؤال بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو قراءة الوثائق. بعد ذلك يمكن تنظيم هذه المفردات فى أدوات يتم بناؤها (كالاختبارات والاستبانات) أو فى أدوات غير مقننة وعرضها (كالصحف والمجلات).

ومن الضرورى التوصل إلى محكات تقيس أهداف البرنامج والتأكد من مستوى قياسها.

رابعًا: تحديد التصميم وتنفيذه:

فى ضوء المعلومات المتوافرة فى هذه الخطوة سنجد أنفسنا ملزمين بتحديد نوع التصميم أو الاختبارات المطلوبة وقد ناقشنا الاستفادة من المقابلات واستمارات الملاحظة، غير المقننة فى التصميم الكيفى. والاستبانات ومقاييس الاتجاهات والملاحظات المقننة فى التصميم الكمى.

خامسًا: تحليل البيانات:

سوف يؤدى استخدام السجلات والاستمارات والاختبارات إلى توفير قدر كبير من مفردات البيانات ومجموعات البيانات. وسيلزم أن يجرى تجهيز هذه البيانات وتحليلها حتى نستطيع الرد عن الأسئلة التى نطرحها فى بداية أى دراسة تقويمية. ويوضح الشكل التالى الحاجة بصورة تخطيطية.

سادسًا: كتابة التقرير النهائى:

التقرير المثالى هو التقرير الذى يحقق أقصى استفادة ممكنة من البيانات المخزنة والمجمعة حول الموضوع ويعرض صورة للبرنامج يمكن فهمها بسهولة، ويعرض البيانات بشكل مناسب لعمليتى المتابعة وصنع القرار، ويكون فى الختام صادراً فى الوقت المناسب. و ينبغى أن يعرض ثلاثة أنواع من المعلومات على الأقل هى: معلومات حول إطار البرنامج، معلومات حول وضع البرنامج، معلومات حول ديناميات البرنامج (راجع نفس الفصل: كتابة التقرير النهائى).

كشف تقويم آثار برنامج محدد (Checklist)

أولاً: الأسئلة الرئيسة:

١- هل البرنامج أو المداخلة لها أثر نهائى؟

٢- إلى أى حد يمكن مقارنة هذا الأثر النهائى بالعوامل الأخرى ذات العلاقة أو التأثير؟

٣- كيف كانت فاعلية البرنامج. آخذاً فى الاعتبار عامل التكلفة؟

ثانياً: تعريف معيار النجاح فى تحقيق الأهداف:

١- كيف يمكن تعريف معايير النجاح فى هذا البرنامج؟

٢- مدى التحقق فى الأهداف العامة.

٣- مدى التحقق فى المؤشرات العملية.

٤- مدى التحقق فى الأهداف المباشرة.

٥- مدى التحقق فى الأهداف غير مباشرة.

٦- ما المقاييس التجريبية أو غير التجريبية المستخدمة.

٧- كيف يمكن للبرنامج أن يحدد النتيجة النهائية أو الأثر النهائى؟

ثالثاً: تصميم البحث (أجب على الأقل عن الأسئلة التالية مع بعض التفصيل):

١- ما التصميم المستخدم؟

٢- هل التصميم مقطعى أم يمتد طولياً؟

٣- ما الضابط لضمان صدق التصميم؟

رابعاً: جمع البيانات:

١- ما هى الطريقة المستخدمة فى جمع البيانات؟

٢- استبانة أم جداول المقابلات.

٣- الملاحظات.

٤- تكوين سجلات العملاء.

خامساً: الكيفية التى تستخدم بها الوسيلة أو كيفية إدارتها:

١- هل ستكون الموضوعات السرية مأخوذة فى الاعتبار؟ وكيف؟

٢- كيف تضمن أن يكون جمع البيانات موضوعياً؟

سادسًا: القياس:

١- ما المتغير الرئيس عند كل مستوى؟

أ- متغيرات مستقلة.

ب- متغيرات تابعة.

ت- متغيرات عارضة أو طارئة.

٢- كيف سيقاس المغير؟

أ- مقاييس كمية. مباشرة.

ب- مقاييس كمية غير مباشرة أو بديلة.

ت- مقاييس كمية. مقاييس نوعية. مباشرة.

ث- مقاييس كمية غير مباشرة أو بديلة.

٣- كيف سيتم تقييم صلاحية أو عدم صلاحية المقاييس؟

سابعًا: المقارنات النقدية أو الضوابط:

١- ما المقارنات التى يجب أن تطرح للتعامل مع أسئلة المخرجات أو الآثار؟

٢- ما الفروق بين مجموعات المقارنة التى تعد دليلاً للنتائج ؟

٣- ما الضوابط التى يتعين تطبيقها على البيانات حتى تبرر إيجاد الأثر النهائى؟ (أو ما هى الضوابط المطبقة بالفعل)؟

٤- ضوابط طبيعية.

٥- ضوابط إحصائية (يتم تعيينها إذا كان ذلك ممكنًا).

ثامنًا: اعتبارات ونتائج الفاعلية:

١- ما تكلفة المنافع المقدمة.

٢- هل هناك فرص بديلة بنفس الكفاءة وأقل تكلفة.

٣- هل من الممكن تقدير المنافع بالتكاليف؟

تاسعًا: التقرير النهائى:

اشرح - ببعض التفاصيل - كيف أن الترتيبات المتوقعة والموضوعية سوف تحقق الأهداف أو تجيب عن الأسئلة الأساسية فى هذا المشروع.

٨ - مثال على تقويم فاعلية البرامج الاجتماعية:

مشروع السكان والتنمية:

أ - فلسفة المشروع وأهدافه:

استخدم جهاز تنظيم الأسرة والسكان تطبيق هذا المشروع بصورة تجريبية فى عام ١٩٧٧م كمحاولة لتأكيد الترابط الفعال بين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية وبرامج التنمية بصفة عامة من ناحية والمتغيرات السكانية، من ناحية أخرى، كما ان هذا المشروع يمثل الأداة الرئيسة التى استخدمتها المرحلة الثالثة للسياسة القومية للسكان فى مصر والتى أكدت على المدخل التنموى لعلاج المشكلة السكانية.

ويقوم هذا المشروع على التعامل أساسًا مع الوحدات المحلية فى الريف المصرى ويستهدف خفض معدلات النمو السكانى من خلال معالجة الانشطة الاجتماعية والاقتصادية على مستوى القرية المصرية.

وقد تحددت الأهداف المباشرة للمشروع على النحو التالى:

١- تدعيم اتجاهات التنمية الاقتصادية والاجتماعية على مستوى القرية.

٢- تدعيم ورفع كفاءة القيادات الادارية المحلية.

٣- الارتقاء بخدمات تنظيم الأسرة والتوسع فى نشرها على المستويات المحلية.

وقد ترجمت هذه الأهداف الأساسية للمشروع إلى مجموعة من "المدخلات" التى سوف يتفاعل بعضها مع البعض وكذا مع الخصائص الحالية لهذه الوحدات المحلية وبقية المدخلات المتاحة لها من مصادر أخرى لتؤدى فى النهاية إلى تحقيق بعض المتغيرات الديموغرافية على المستوى الفردى.

ويختلف الإطار الزمنى الذى يمكن خلاله أن تتحقق النتائج الديموغرافية والاقتصادية والاجتماعية النابعة عن استخدام جرعات معينة لمدخلات المشروع وتفاعلاتها مع خصائص القرى المطبق بها.

ب – هيكل المشروع ونطاق تطبيقه:

يقوم هيكل المشروع على استغلال إمكانات البنية الاساسية الموجودة بالفعل فى القرى وكذا الاستفادة من كل من مشرعات التنمية الاجتماعية والاقتصادية الجارى تنفيذها واتجاهات المشاركة الشعبية والربط بينها لإيجاد هدف مشترك يضفى أبعاداً سكانية على انشطة التنمية الجارى تنفيذها.

وعلى ضوء هذه الأبعاد قام جهاز تنظيم الأسرة والسكان بالتنسيق مع جهاز بناء وتنمية القرية المصرية باختيار القرى التى يطبق بها المشروع على أساس الشروط التالية:

١- اختيار القرى التى تنفذ بها مشروعات لجهاز بناء وتنمية القرية تأكيداً لفرص النجاح ودعماً لاتجاهات التنسيق.

٢- اختيار القرى التى تتوافر لها القيادات المحلية ذات المستوى العالى من الكفاءة وبصفة خاصة شخصية رئيس القرية (الوحدة المحلية) ومدى كفاءته بحسبانه سوف يلعب دوراً أساسياً فى هذا المجال.

وقد بدأ تطبيق المشروع بصورة تجريبية فى عام ١٩٧٧م فى عشرين وحدة محلية تضم ١٠٧ قرى، وفى سبتمبر ١٩٧٨م تم توسيع نطاق المشروع ليغطى ١١ محافظة ريفية (وذلك فى ١٧١ مجلساً محلياً تضم ٨٠٩ قرى) وبعد عام ١٩٧٩م تم التوسع الثانى للمشروع حيث وصل عدد الوحدات المحلية التى يغطيها الى ٢٨٧ وحدة محلية (تضم ١٤٩١ قرية) ويبلغ عدد سكانها حوالى ٧,٥ ملايين نسمة تمثل ٣٧٪ من جملة سكان الريف المصرى.

ج – نتائج وتقييم المشروع:

تعد دراسة تأثيرات هذا المشروع وتقييم نتائج أعماله من الأمور الهامة بالنسبة لمثل هذه التجربة الرائدة، وإن كان ذلك يتعرض فى نفس الوقت، للعديد من المشاكل بسبب الطبيعة المركبة لهذا المشروع واتساع نطاق تطبيقه وتداخل نتائج المدخلات المختلفة بصورة تجعل من الصعب الفصل بين تأثيرات كل منها على حدة.

وفى محاولة لتحقيق هذا الهدف، تم وضع خطة طويلة المدى ١٩٨٠-١٩٨٥م لتتبع نتائج المشروع خلال فترات زمنية مختلفة. وتقوم هذه الخطة على إجراء سلسلة من المسوح الدورية وتحليل نتائجها واستخدام بعض الأدوات البحثية الأخرى مثل الدراسات التعميقية لتفسير النتائج الأولى التى يتم التوصل إليها. وفى هذا الإطار فقد تم إجراء المسوح التالية:

١- مسح مدى ممارسة تنظيم الأسرة فى الريف المصرى (الدورة الأولى ١٩٨٠م).
٢- مسح الخصوبة فى الريف المصرى (الدورة الثانية ١٩٨٢م).
٣- مسوح متابعة حالات النساء وموقفهن من ممارسة تنظيم الأسرة التى أجريت على فترات زمنية طولها عام واستهدفت تتبع عينة من النساء اللائى شملهن مسح الخصوبة فى الريف المصرى (الدورة الثانية) أى أنها تمت فى أبريل ١٩٨٣، ١٩٨٤م، على التوالى.

وعلى الرغم من قصر عمر المشروع فى وقت إجراء مسح مدى ممارسة تنظيم الأسرة (١٩٨٠م) إلا أن نتائجه أكدت أن له بعض التأثيرات على الاتجاهات نحو تنظيم الأسرة ومدى ممارستها فى كل من ريف الوجه القبلى والوجه البحرى. وبالنسبة للمنطقة الأولى، فإنه يلاحظ أن للمشروع تأثيراً معنوياً كبيراً على المعرفة بوسائل تنظيم الأسرة والاستخدام السابق والحالى، كما أنه يلاحظ أيضاً أن النساء فى مناطق المشروع (فى الوجه القبلى) يرغبن فى توقف إنجابهن مبكراً وأن حجم الأسرة الأمثل بالنسبة لهن يعد أقل من المناطق خارج المشروع التى تقل فيها بصفة عامة درجة الموافقة على استخدام وسائل تنظيم الأسرة. وبالنسبة لمناطق المشروع فى الوجه البحرى، فإنه على الرغم من عدم ظهور فروق معنوية بالنسبة للمعرفة والموافقة على استخدام وسائل تنظيم الأسرة وحجم الأسرة المرغوب فيه، إلا أن التأثيرات الإيجابية للمشروع تظهر بوضوح بالنسبة للممارسة السابقة والحالية وبصفة خاصة بالنسبة لاستخدام اللولب.

وتوضح نتائج هذا المسح أيضاً أن تأثيرات بعض مدخلات المشروع مثل الرائدات الريفيات واللجان الاستشارية يبدو محدوداً كما أن مشاركة النساء فى أعمال مثل هذه اللجان لم تكن ملموسة بدرجة كافية. ومن ناحية أخرى، فقد أظهرت نتائج المسح أن المشروع له تأثيرات إيجابية فى الحد من الهجرة إلى خارج الريف فى الوجه القبلى بصفة خاصة.

وباستعراض نتائج الدورة الثانية لمسح الخصوبة فى الريف المصرى الذى شمل ١٢٢ قرية موزعة على مناطق الوجهين: القبلى والبحرى داخل وخارج المشروع، فإننا نلاحظ أن مشروع السكان والتنمية كانت له نتائج جوهرية بالنسبة لمعظم المتغيرات المتعلقة بالمعرفة والاتجاهات والسلوكيات التى ترتبط فى النهاية بتخفيض مستويات الإنجاب. فقد تلاحظ أن المعرفة بوسائل تنظيم الأسرة تبدو أكثر وضوحاً فى مناطق المشروع؛ حيث يصل متوسط عدد الطرق المعروفة فى هذه المناطق إلى أربع طرق مقابل ثلاث فقط بالنسبة للقرى الواقعة خارج نطاق المشروع. وفى نفس الوقت فإن المعرفة بالوسائل الحديثة لتنظيم الأسرة مثل الحبوب واللولب تعد أكثر وضوحاً فى مناطق المشروع كما هو واضح من الجدول (١).

جدول رقم (١)

بعض المقاييس الخاصة بالمعرفة والاتجاهات وممارسة تنظيم الأسرة على أساس نتائج الدورة الثانية لمسح الخصوبة فى الريف المصرى.

بيانات معايرة ومرجحة:

المقياس	المنظمة	قبلى	بحرى
	داخل المشروع	٣,٢	٤,٤
– متوسط عدد الوسائل المعروفة	خارج المشروع	٢,٢	٣,٦
	الاجمالى	٢,٧	٤,٢
	داخل المشروع	٨٩	٩٨
– ٪ للمعرفة بالحبوب	خارج المشروع	٨٠	٩٧
	الاجمالى	٨٤	٩٨
	داخل المشروع	٥٦	٨٧
– ٪ للمعرفة باللولب	خارج المشروع	٣٤	٧٧
	الاجمالى	٤٤	٨٥
	داخل المشروع	٥٩	٨٩
– للموافقة على تنظيم الأسرة	خارج المشروع	٥١	٧٤
	الاجمالى	٥٥	٨٦
	داخل المشروع	٥٦	٦٠
– ٪ للاستخدام فى المستقبل	خارج المشروع	٣٤	٣٩
	الاجمالى	٣٥	٥٥
	داخل المشروع	٣٥	٣٦
– ٪ للنساء اللاتى يرغبن فى مزيد من الأطفال	خارج المشروع	٥٨	٣٦
	الاجمالى	٥٥	٣٦
	داخل المشروع	١٠	٢٧
– ٪ الاستخدام الحالى	خارج المشروع	٤	١٨
	الاجمالى	٧	٢٥
	داخل المشروع	٧	٢٤
– ٪ الاستخدام الحالى للوسائل الحديثة	خارج المشروع	٤	١٧
	الاجمالى	٦	٢٣

وتوضح هذه الدراسة أن تأثيرات المشروع معنوية بالنسبة للموافقة على تنظيم الأسرة ونية الاستخدام فى المستقبل. وتصل نسبة الموافقة على الاستخدام إلى ٥٩٪ فى المناطق داخل المشروع فى الوجه القبلى مقابل ٥١٪ فقط فى المناطق خارج المشروع بينما يتزايد الفارق فى الوجه البحرى ليصل إلى ٨٩٪ فى المناطق داخل المشروع مقابل ٧٤٪ فقط فى مناطق خارج المشروع. وتؤكد النسب المئوية للنساء اللائى ينوين الاستخدام فى المستقبل نفس الاتجاهات السابقة التى تعكس التأثير المعنوى للمشروع فى القرى المطبق بها الذى لا يظهر بشكل فعال بالنسبة لنسبة النساء اللائى يرغبن فى مزيد من الاطفال.

ولعل تأثيرات المشروع فى مجال الاستخدام الحالى لوسائل تنظيم الاسرة تعد على درجة عالية من الأهمية، حيث توضح البيانات ان نسبة الممارسة فى مناطق المشروع فى الوجه القبلى تزيد عن ضعف النسبة المتحققة فى المناطق الخارجة عن نطاق المشروع (١٠٪ مقابل ٤٪)، كما ان الفارق يصل الى حوالى ٥٠٪ فى مناطق الوجه البحرى (٢٧٪ مقابل ١٨٪ للمناطق داخل وخارج المشروع على التوالى). واذا كانت البيانات لم تظهر أية تأثيرات ملموسة على مستوى الانجاب، الا أنه من الضرورى مناقشة ذلك فى اطار متوسط طول الفترة الزمنية التى مرت منذ تطبيق المشروع (حوالى ثلاث سنوات) وكذا تجارب الدول الاخرى التى اوضحت ان مستويات الانجاب تظل محتفظة بمستواها المرتفع لفترات زمنية طويلة على الرغم من الاتجاهات الايجابية للمتغيرات المتعلقة بتنظيم الأسرة.

وبالنسبة للمشروعات الانتاجية والخدمية التى يقوم بها برنامج السكان والتنمية، فإن الدراسات التى أجريت، توضح انه على الرغم من محدوديتها وقلة عددها الا أنها تلعب دوراً هاماً فى هذه الوحدات المحلية باعتبارها تأتى كتكملة لازمة ومطلوبة لتوفير بعض احتياجات القرى وتعظيم عائد عملية التنمية الريفية بصفة عامة. وقد اوضحت الدراسات ان هذه المشروعات كانت ذات اثر ايجابى على اتجاهات العاملين فى مختلف المجالات داخل الوحدة المحلية، وبالتالى سكان هذه الوحدات. وأسهمت فى زيادة الادراك بالاسس التى قام عليها مشروع السكان والتنمية وبرنامج تنظيم الاسرة. ويظهر الاهتمام والمشاركة الشعبية والالتزام بشروط إنشاء هذه المشروعات بصورة واضحة فى استمرار الوحدات المحلية فى القيام بشكل منتظم بسداد التزاماتها (القروض) الى جهاز تنظيم الاسرة والسكان وبالتالى توفير مزيد من الموارد المالية التى يمكن إعادة استخدامها فى إنشاء مشروعات أخرى جديدة.

تعقيب ومناقشة:

تركز البحوث التقويمية على دراسة نتائج التدخلات الاجتماعية، لذا يجب تحديد نتائج البرنامج بمنتهى الدقة والوضوح، بحيث يمكن قياسها، وتحديد التدخل الاجتماعى نفسه، وقياس المحتوى الذى يحدث فيه التدخل. ويقاس مستوى النجاح والفشل – فى العادة – عن طريق تحليل التكلفة والفائدة، وتحديد ما إذا كانت النتائج تستحق ثمن التدخل الذى أحدث عليها.

يصير تقويم البرامج والسياسات بشكل متزايد نحو كونه المبادأة أو ما قبل الإقرار (Pre-adoption)، بدلاً من كونه ارتكاسيًا (reactive) أو ما بعد الإقرار. وفى كثير من الأحيان، فإن تأثيرات السياسة أو البرنامج المتبناة، لا يمكن تحديدها بشكل هادف بسبب: (أ) عدم وجود مجموعة ضابطة ذات معنى، أو (ب) عدم وجود بيانات قبلية أو بيانات بعدية. وقد يقود الانتظار لتبنى السياسات أو البرنامج قبل تقويمها إلى حدوث أضرار قبل أن يكون بالإمكان تغيير السياسات أو البرامج غير المرضية، وقد تقود أيضًا إلى الجمود ومقاومة ذوى المصالح الراسخة للتغيرات الضرورية. ونتيجة لذلك، هناك توجه متزايد نحو استخدام إسقاطات ما قبل التبنى أو النمذجة الاستنباطية، بدلاً من مجرد ما بعد التبنى، والتحليل القبلى – و – البعدى. وقد تم التركيز فى الدرجة الأولى فى هذا الفصل على التصميمات والمناهج فى تقويم البرامج والسياسات. فقد تم عرض المسلمات الرئيسة وحالات المنظورات الكمية والكيفية التى توجه تصميمات التقويم. وتم مناقشة أشكال التصميمات الكمية وكيف أن صدق وثبات هذه التصميمات يمكن تكريسها. كما تم تتبع طرق المعاينة وكيف يمكن استكمال حجم العينة. كما تم التركيز على التصميمات الكيفية. فقد تم عرض تصميم دراسة الحالة – الأحادية وتصميم دراسة الحالة – المتعددة. وتم مناقشة الإستراتيجيات التى يمكن أن يستخدمها المقوّمون لإقرار درجة عالية من الصدق فى أبحاثهم ولإنتاج تقويمات ثابتة. كذلك، تم تقديم بعض الطرق التى يمكن أن يستخدمها المقومون لسحب عيناتهم. وتحليل البيانات بشكل يفيد الحكم على صلاحية السياسة أو البرنامج.

أسئلة وتطبيقات:

١- ناقش، لماذا يعد القياس مهمًا فى البحوث التقويمية. وصف دور القياس فى كل من أنواع المتغيرات التى تم مناقشتها.

٢- فسر، لماذا يواجه باحثو التقويم صعوبة فى استخدام التصميم التجريبى الكلاسيكى، الذى يعد الأفضل ملاءمة لتحديد السببية. أى التصميمات تستخدم عادة؟ ولماذا؟

٣- ناقش بعض المشكلات الأخلاقية التى كثيرًا ما تشكل بعض التحديات والمضايقات فى إجراء البحوث التقويمية.

ملحق توضيحى: معايير تقويم أدوات جمع البيانات فى البحث التقويمى:

١- خطوات تقويم بحث تجريبى:

١- هل تم اختيار التصميم التجريبى المناسب؟

٢- هل تم تبرير اختيار هذا التصميم؟

٣- هل تم تحديد وبحث مصادر عدم الصدق المتعلقة بالتصميم؟

٤- هل هناك وصف للطريقة التى تم بموجبها تشكيل مجتمعات الدراسة؟

٥- هل الطريقة التى تم بها تشكيل المجمع التجريبى هى نفسها التى تم بموجبها تشكيل المجتمع المضبوط؟

٦- هل تم استخدام المجتمع القائم والموجود، أو هل تم تشكيل مجتمع بصورة عشوائية؟

٧- هل تم إجراء المعالجة على المجتمعين بطريقة عشوائية؟

٨- هل تم اتخاذ إجراءات ضابطة لمساواة مجتمعى الدراسة على المتغيرات غير الجوهرية (العرضية)؟

٩- هل هناك دليل على حدوث ردود فعل حول الترتيبات التى تم اتخاذها (الخطيب، أحمد ١٩٨٥ : ١٨٦).

٢- خطوات تقويم الاستبانة:

١ - هل تم التحقق من صدق وسائل الاستبانة؟

٢ - هل تم إجراء اختبار قبلى على الاستبانة؟

٣ - هل هناك وصف لوسائل ونتائج الدراسة الاستطلاعية؟

٤ - هل تعليمات تعبئة الاستبانة واضحة؟

٥ - هل تتناسب تعبئة الاستبانة مع أحد أهداف الدراسة؟

٦ - هل تبحث كل نقطة واردة فى الاستبانة فكرة واحدة؟

٧ - هل هناك مرجع للنقاط الواردة فى الاستبانة إذا كان ذلك ضرورياً؟

٨ – هل تم تجنب وضع أسئلة يمكن أن تؤدى إلى الإجابة فى الاستبانة؟

٩ – هل هناك خيارات كافية لكل نقطة واردة فى الاستبانة؟

١٠– هل الرسالة المرفقة مع الاستبانة توضح هدف وأهمية الدراسة بحيث تعطى المستجوبين سبباً معقولاً للتعاون وتعبئة الاستبانة؟

هل تضمن الرسالة المرفقة مع الاستبانة الحفاظ على سرية المشاركين فى الدراسة، إذا كان الكتمان والسرية مناسبين لتلك الدراسة؟

١١– هل وصلت نسبة الذين ملأوا وأعادوا الاستبانة إلى ٧٠٪.

١٢– هل تم وصف نشاطات المتابعة؟

إذا كانت نسبة الردود منخفضة، هل تم بذل أية جهود لتقرير فيما إذا كانت هناك فروق رئيسة بين الذين أجابوا عن أسئلة الاستبانة وبين أولئك الذين لم يقوموا بتعبئته وإرجاعه.

٣– خطوات تقويم المقابلة:

١– هل تم إجراء اختبار قبلى للمقابلة؟

٢– هل تم وصف إجراءات ونتائج الدراسة الاستطلاعية؟

٣– هل كل نقطة فى دليل المقابلة تتناسب مع هدف محدد فى الدراسة؟

٤– هل تمت الإشارة إلى المراجع فى النقاط الواردة فى المقابلة، إذا كان ذلك ضرورياً.

٥– هل تم تجنب وضع أسئلة يمكن أن تستشف منها الإجابة فى دليل المقابلة؟

٦– هل يشير دليل المقابلة إلى نوع ومقدار التلقين والمساعدة المسموح بهما؟

٧– هل تم وصف لمؤهلات ونوع التدريب الخاص الذى تلقاه القائمون على إجراء المقابلة؟

٨– هل كانت هناك وسيلة أكثر ثباتًا وغير متحيزة لتسجيل إجابات المشاركين فى المقابلة من تلك التى تم استخدامها؟

٩– كيف تم تحليل وتحديد الإجابات عن النقاط غير الواردة فى دليل المقابلة (الخطيب، أحمد ١٩٨٥م : ١٨٤).

٤- خطوات تقويم الملاحظة (المشاهدة):

١- هل تم تحديد متغيرات الملاحظة؟

٢- هل كان المطلوب من المراقبين ملاحظة أكثر من سلوك فى آن واحد؟

٣- هل تم استخدام أداة ومبادئ معينة لتسجيل الملاحظات؟

٤- هل تم وصف المؤهلات والتدريب الخاص الذى تلقاه المراقبون؟

٥- هل تم تسجيل درجة ثبات المراقب؟

٦- هل درجة ثبات المراقبة عالية بشكل كافٍ؟

٧- هل تم بحث إمكانية حدوث تحيز من قبل المراقب والمراقبين؟

٨- هل كان بالإمكان استخدام وسيلة غير مباشرة (فضولية) من أجل جمع المعلومات (الخطيب، أحمد ١٩٨٥م : ١٨٦).

الفصل الخامس

تقدير الكفاءة
تحليل منافع وفعالية التكاليف

تقديم:

هناك مصطلحان مستخدمان فى أدبيات التقويم فى قطاع التنمية هما: تحليل عائد التكلفة Cost-benefit analysis وتحليل فعالية التكلفة Cost-effectiveness analysis ويتضمن كلاهما إجراء مقارنات بين التكلفة والناتج، وإن كانت طبيعة المقارنات تختلف من أسلوب لآخر. ويكون تحليل عائد التكلفة أمراً ممكناً حين يكون بالإمكان تحديد قيمة الناتج بقيم اقتصادية واضحة بالدولار والسنت .. ونادراً ما يكون بالإمكان إجراء هذا النوع من التحليل الاقتصادى فى التعليم والإرشاد حيث التأثيرات غير المادية هى الملموسة أكثر من غيرها، وهذه لا يمكن تحويلها إلى قيم رقمية. ويستخدم تحليل فعالية التكلفة حيث يكون من غير الممكن التعبير عن الناتج بقيمة نقدية بسبب عدم وجود سعر سوقى لهذه النواتج؛ لهذا تجرى مقارنة مستويات هذه النواتج فى مقابل التكاليف المتحصلة فى كل حالة على حدة.

ويقوم تحليل التكاليف والمنافع على فكرة مفادها تحديد قيمة منافع البرنامج بالقياس إلى تكاليف إنجازه، ما يعنى التساؤل عمّا إذا كانت النتائج المتحققة توازى قيمة ما تم إنفاقه على البرنامج. ويستخدم هذا المبدأ لجعل عملية الاختيار بين البدائل ممكنة، الأمر الذى يتيح لنا تحقيق مجموعة من الأهداف الاجتماعية. (Rossi, 1972:23-29) والتكلفة مناظرة لقيمة ما سيتم إحرازه عن طريق التغير الذى سنحدثه، أو لما سيتم الاستغناء عنه أو صرفه فى حال نفاذ السياسة المقترحة. فإذا كانت تكلفة البرنامج مرتفعة مقارنة مع ما تم تحصيله من فائدة أو نتيجة، نحكم عليه بالفشل، وأما إذا كان العائد أو المنفعة أكثر من التكلفة، فإن هذا يعنى أن البرنامج قد نجح فى تحقيق أهدافه.

١- عناصر وآليات تحليل منافع التكاليف:

ويتعلق هذا المصطلح بالقيمة التى بلغتها تكاليف البرنامج مقايسة بنتائجه، وهل توفى النتائج ما تم بذله من نفقات على البرنامج، الأمر الذى يوفر إمكانات إحراز جملة من الأهداف الاجتماعية. (Rossi, 1972) ويحظى تحليل التكلفة – المنفعة بالتطبيق على نطاق واسع، ويندرج هذا التطبيق تحت مسميات متعددة، منها: تحليل التكلفة – المنفعة، وتحليل فعالية التكلفة، وتحليل التكلفة – المنفعة. ومع أن هذه التعبيرات تمثل مسميات مترادفة، إلا أنها تشير إلى معنى واحد مع الاختلاف فى التطبيق، وتنطوى على المنهج التحليلى نفسه الذى يقوم على أساس ربط التكلفة بالمنفعة المتوقعة منها. ونلاحظ أن تحليل التكلفة – المنفعة

هو الأكثر شيوعًا عندما يرتبط التحليل بمجالات الخدمة العامة، بينما يستخدم تحليل فعالية التكلفة فى بعض أنشطة الجهاز الحكومى التى يصعب قياس عائدها فى صورة وحدات نقدية، ويتضح ذلك فى مجال الدفاع والأمن، إذ يعبّر عن نشاطهما بوحدات كمية غير نقدية، ومن ثم تتضح فعالية النفقة العامة بتبيان الأهداف المحددة أساسًا للمفاضلة بين البدائل المطروحة للعمل. أما تحليل التكلفة مع المنفعة؛ فيشكل – فى العادة – التعبير الذى يتبناه الاقتصاديون للإشارة إلى هذا التحليل.

لذلك، نجد أن تحليل التكلفة – المنفعة هو أسلوب تحليلى يساعد صناع القرارات والسياسات على الاختيار بين عدة مسارات ممكنة للعمل، يتوخى كل منها إنجاز هدف أو مجموعة أهداف محددة لفترة زمنية مقبلة، ويتم الاختيار على أساس معيار معين يقوم على ربط تكلفة كل بديل بالمنافع المتوقعة منه، وتقدر تكاليف البدائل المطروحة ومنافعها بوساطة الفحص الشامل المنظم لكل بديل، وحصر النتائج المصاحبة له وتقويمها، سواء الإيجابية منها أو السلبية. ومن الضرورى أن يتضمن هذا التحليل معالجة واضحة للعوامل غير المتيقن منها.

ويتضح من ذلك أن الجوانب الرئيسة لتحليل التكلفة – المنفعة، تتمثل فيما يلى:

١– يعد تحليل التكلفة – المنفعة، أسلوبًا أو طريقة منهجية لمساعدة متخذ القرار على تعيين الاختيار الأفضل للعمل، فهو مجرد أداة مساعدة فى مجال اتخاذ قرارات تخصيص الموارد، وبالإضافة إلى أنه يوفر أساسًا سليمًا للاختيار، فإنه يضمن فى الوقت ذاته تحقيق أعلى كفاءة اقتصادية ممكنة للموارد المتاحة، بيد أنه لا يقوم – على أية حال – مقام الحكم الخاص ورأى متخذ القرار. فهناك العديد من الاعتبارات الأخرى (سياسية، واجتماعية، ونفسية) التى قد تحول دون الأخذ بنتيجة التحليل.

٢– ينطوى التحليل على دراسة مقارنة لمجموعة من البدائل المتاحة، وقد تكون هذه البدائل سياسات، أو نظمًا أو إستراتيجيات، أو برامج عمل، أو مشروعات، أو غير ذلك من الاختيارات المتنافسة للوصول إلى هدف أو مجموعة من الأهداف التى يلزم تحليلها على نحو دقيق. وبجانب ذلك، قد يرتبط التحليل ببرنامج أو مشروع معين بمفرده، وذلك بغية تقويمه، والتعرف إلى جدواه من وجهة النظر المجتمعية.

٣- تتم عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل بالارتكاز إلى قاعدة معينة تعتمد على ربط التكلفة المقدرة لكل بديل بالمنافع المتوقعة منه. وقد تكون هذه القاعدة هى صافى القيمة الحالية أو نسبة المنافع للتكاليف.

٤- ينهض هذا التحليل على أساس النظرة الشاملة للنتائج التى ترتبط بكل بديل من البدائل المطروحة. وفى ضوء ذلك، تتحدد ليس فقط البدائل والمنافع المتوقعة لكل بديل، وإنما أيضاً التكاليف والمنافع المباشرة له – قيمة الآثار التى يحدثها– سواء السلبى منها أو الإيجابى.

٥- يرتبط تحليل التكلفة – المنفعة بالتخطيط طويل الأجل (التخطيط الإستراتيجى)، لذلك يبرز عامل الوقت بوصفه عنصراً مهماً فى التحليل.

٢- قياس التكاليف والمنافع:

غالبًا ما ينظر إلى تحليل التكلفة – المنفعة؛ بوصفه جزءًا من التقويم، والكثير من عمليات هذا التحليل عمد إلى تحديد التكاليف والمنافع المحتملة لمختلف الإستراتيجيات البديلة المقترح استخدامها، بهدف الوصول إلى غاية معينة مثل خفض معدل الوفيات بين المواليد. وقد تم التركيز على تخطيط نطاق الخيارات وتوسيعها، وتقدير تكلفة كل بديل على شكل المنافع التى تترتب عليه، وتوفير تحليل سليم ومعقول لصاحب القرار حتى يتخذ القرار على أساسه. لكن معظم تحليلات التكلفة – المنفعة؛ استخدمت لحساب المنافع على الاستثمار فى البرامج.

وفى الواقع؛ فإن محلل التكلفة – المنفعة، يحاول تحديد المنافع المتوخاة من البرامج، سواء الملموسة أو غير الملموسة. (Weiss, 1972:86-87) وهو ينظر إلى تكاليف تنفيذ البرامج المباشرة وغير المباشرة، ومن ثم يحاول تأطيرها ضمن وحدة عامة للقياس كالدولار، وتعد نسبة المنافع إلى التكاليف مؤشراً على العائد الذى يحققه المجتمع من الاستثمار فى البرنامج. ويقوّم محلل التكلفة – المنفعة بنفسه فى هذا الإطار عمل المسؤول عن تقويم برنامج معين، فهو معنى بالمؤثرات المناسبة من نتائج، ومجموعات المقارنة، وفترات متابعة البرنامج، وجمع البيانات الصادقة، وهكذا. ونظراً لأن تحديد النتائج مجرد جانب من جوانب العمل، ولكون محلل التكلفة – المنفعة، لا يكون متخصصاً – فى العادة – بجمع البيانات من مصادرها، فإنه يعتمد على السجلات والإحصائيات المتوافرة، مع إجراء

التعديلات التى يراها مناسبة. وفى الغالب، يكون من الصعب وضع المنافع غير الملموسة لبرنامج معين فى إطار كمى. فعلى سبيل المثال، ما مقدار ما يحققه المجتمع من كون المشاركين فى البرنامج أكثر إحساسًا باحترام الذات أو أقل قلقًا على دفع فواتير العلاج الطبى فى المستقبل.

وقد توقف بعض المحللين عن حساب القيمة النقدية للمنافع غير الملموسة وكرسوا اهتمامهم فى المنافع المحسوسة. ولكن يتعين على محللى التكلفة والمنفعة مجابهة هذه المشكلة عن طريق الاختيار الدقيق والصحيح لمؤثرات المنفعة، وبيان العوامل غير القابلة للتقويم النقدى.

٣- محددات الكفاءة والفاعلية:

إن معايير التقويم والمفاضلة فى ظل هذا التحليل تقوم على أساس ربط (المدخلات بصورتها النقدية، أى التكاليف بالمخرجات) معبرًا عن هذه الأخيرة كميًا (نقديًا أو وحدات غير نقدية). وفى ضوء الربط بين المدخلات والمخرجات، ظهرت عدة مناهج يمكن فى ضوئها اختيار قاعدة المفاضلة المناسبة. على النحو التالى:

١- المنهج الأول: على أساس اختيار البديل الذى يحقق أقصى عائد وأقل تكلفة.

٢- المنهج الثانى: يتمثل فى مدخل المنفعة الثابتة - على تخفيض التكلفة فى ظل ثبات العائد.

٣- المنهج الثالث: يقوم على محدودية الموارد، أى وجود قدر معين منها يمكن أن يستخدم فى تحقيق بعض الأهداف المنشودة. ويتوقف اختيار المحلل لأىٍ من هذه المناهج على بنية المشكلة المراد حلها وطبيعتها.

ويمكن تحديد نطاق العمل بهذا التحليل فى ضوء النقاط التالية:

١- يبرز دور تحليل التكلفة - المنفعة عند المشروعات التى تتوافر فيها الشروط التالية:

أ - عدم صلاحية جهاز الأسعار لتقويم المنافع الناتجة عنها، نظرًا لأن إنتاجها لا يمكن بيعه، أو لأن اعتبارات السياسة العامة تقتضى عدم بيعه نتاج تلك المشروعات التى تتصل - فى العادة - بقضايا الدفاع، والأمن، والعدالة، والصحة، والتعليم.

ب- تجعل ضخامة المشروع التكاليف والإيرادات المباشرة قاصرة على تحديد القيمة الحقيقية سواء للتكلفة أو المنفعة الاجتماعية المصاحبة له.

ج- إذا كانت هناك أسباب ظاهرة وواضحة، فإن التكاليف والمنافع المتعلقة بالمجتمع سوف تكون ذات طابع جوهرى (Hatry, 217).

٢- يخرج عن نطاق هذا التحليل قرارات تخصيص الموارد العامة التى تتخذ على أعلى مستوى، وترتبط بتحديد أولويات الإنفاق العام بين قطاعات الخدمات المختلفة، مثل: التعليم، والإسكان، والمواصلات، وغيرها. فهذه القرارات تتخذ فى ضوء الأهداف القومية المرغوب فى تحقيقها، التى تمثل بدورها قرارات سياسية بالدرجة الأولى. كما يخرج عن نطاق هذا التحليل عمليات تخصيص الموارد التى تتخذ عند أدنى مستوى تنظيمى مثل قرار شراء أو تأجير مركبة نقل من نوع خاص. ومثل هذه القرارات تتطلب، عند اتخاذها، اعتماد معايير تكنولوجية مالية. ويتضح من ذلك أن هذا التحليل يلعب دوراً كبيراً على صعيد إعداد ميزانية التخطيط (Hatry, 217)، إذ يعد أداة مهمة فى إجراء التقويم المقارن للبرامج العامة التى تقترح فى إطار هذه الميزانية، كما يفيد فى مجال متابعة البرامج القائمة للمساعدة فى تقويمها، ودراسة المقترحات الجديدة بشأن تعديلها.

٣- يقتصر تحليل التكلفة - المنفعة؛ على تناول عناصر المشكلة القابلة للقياس الكمى (النقدى وغير النقدى). لذلك، تظهر الحاجة إلى تدعيمه ورفده بتحليل نوعى أو وصفى، ويعد التحليل النوعى ضرورياً لتفسير العوامل الكمية الواردة فى التحليل الأساسى، أو لمناقشة عوامل واعتبارات غير كمية وثيقة الصلة بالمشكلة قيد الدراسة.

٤- يغفل التحليل أثر البرامج المقترحة على إعادة توزيع الدخل فيما بين أفراد المجتمع، وذلك لصعوبة قياس هذه الآثار وإدراجها فى هذا التحليل. وقد يولى متخذ القرار هذا الجانب أهمية كبيرة، ما يدفعه إلى استبعاد نتائج التحليل إذا كان من شأن أفضل المشروعات الإفضاء إلى إعادة توزيع الدخول بين أفراد المجتمع على نحو غير مرغوب فيه.

٥- ينحصر استخدام هذا الأسلوب عند الرغبة فى تحقيق هدف واحد يتعلق بالوصول إلى الكفاءة الاقتصادية فى تخصيص الموارد، ولا يصلح للتطبيق عند وجود عدة أهداف يراد تحقيقها فى الوقت نفسه، مثل استيعاب الطاقة العاملة، وقياس أثر المشروع المقترح على حصيلة النقد. إلى غير ذلك من الأهداف المتنوعة.

٦- على الرغم من أن تحليل التكلفة - المنفعة؛ يستند فى بنائه إلى أسس علمية استقر الكثير منها على أرضية من الدراسات والبحوث والممارسات العملية، إلا أنه يعتمد فى

الوقت نفسه، على التقديرات الذاتية والخبرات التى يتمتع بها الشخص القائم بالتحليل، وتظهر هذه الأبعاد الذاتية بصورة واضحة فى معظم مراحل عملية التحليل، وبخاصة عند تحديد البدائل وثيقة الصلة بالمشكلة، واختيار معيار المفاضلة المناسب، وتصميم النموذج وتفسير نتائج التحليل. هذه الحقيقة ينبغى أن يدركها متخذ القرار، وقد يكون ذلك سبباً فى قول البعض إن هذا التحليل أقرب ما يكون إلى الفن منه إلى العلم.

٧- هناك بعض المجالات الحكومية ذات الطبيعة الخاصة التى يتعذر معها إخضاعها لهذا النوع من التحليل، كما هو الحال بالنسبة للسياسة الخارجية، على سبيل المثال. لذا يبدو أن وضع نموذج لدراسة هذه السياسة فى دولة معينة لا يقع ضمن هذا الموضوع، ويعود السبب فى ذلك إلى الطبيعة غير الملموسة لأنشطتها. ففى الوقت الذى يسهل فيه قياس الموارد المستخدمة فى هذه الأنشطة، يكون من الصعب قياس العائد الذى تحققه هذه الموارد على وجه الدقة. ومع أن تحليل التكلفة مع العائد يتم فى ضوء هذه الحدود والاعتبارات، إلا أن ذلك لا يقلل من أهميته بدرجة كبيرة، فدوره بارز فى مجال تخطيط الإنفاق العام وتحسين عملية اتخاذ القرار، إذ يسهم فى تبصير المخطط بالآفاق والإمكانات المتاحة، ويدفعه إلى تحديد أهدافه والإفصاح عنها بشكل أكثر دقة، فضلاً عن مساعدته فى التعرف على الإجابة الصحيحة حول أفضل البدائل التى تحقق أعلى كفاءة اقتصادية ممكنة، والتضحيات التى يمكن أن تقع فى حالة اتباع سياسات بديلة معينة.

٤- الخطوات المنهجية لتحليل التكلفة - المنفعة:

أما بالنسبة للخطوات المنهجية لتحليل التكلفة - المنفعة؛ فإن تطبيق هذا الأسلوب يتطلب القيام بسلسلة من الخطوات الإجرائية، هى:

١- تحديد مناظير المحاسبة:

وهذه الخطوة ضرورية فى ضمان عدم التعارض فى البيانات حيث تقسم هذه المناظير إلى ثلاثة أقسام، الأول: المنظور الفردى أو الهدف بحد ذاته، الثانى: المنظور من وجهة نظر الراعين الأساسيين للمشروع مثل المولين أو الجهات الرسمية، الثالث: المنظور المجتمعى بشكل عام. (Rossi &freeman : 335)

٢- تحديد التكاليف والمنافع:

وتقسم هذه الخطوة إلى قسمين، الاول: تعريف وقياس كل تكاليف البرامج والمنافع والثاني: تعريف هذه التكاليف فى ضوء الإطار العام للبرنامج وتحويلها إلى قيم مالية قابلة للقياس. (Rossi &freeman : 336)

٣- طريقة التسعير:

إن بعض المحللين يقومون بوضع الأسعار الحقيقة العناصر داخل البرنامج وقد يستفيد من التسعيرات الموجودة فى برامج أخرى أو تسعير السوق فى ذلك الوقت، إلا أن المشكلة التى قد تواجه المقوم أن بعض الأسعار قد تكون تغيرت وتبدلت أو انه من الصعوبة تحديد السعر؛ لذا ينصح باستخدام أسعار الظل التى تعرف بأنها السعر الاقتصادى الذى يعبر عن تكلفة الفرصة البديلة أو الأسعار المحاسبية. وينصح باستخدام هذا النوع من التسعير ليعكس الواقع الحقيقى للمنافع. (Rossi &freeman : 344)

٤- اعتبارات توزيع الخدمات على المستفيدين:

إن من السبل الأساسية فى مزج الإنصاف فى الخدمات مع اعتبارات توزيعها أثناء تحليل تكلفة المنفعة وضع نظام من القياس أو الأوزان بحيث تعطى قيم اكبر للمنافع التى حققت أهدافها على مستوى الوحدة الموزونة. أو بمعنى آخر الأخذ فى الاعتبار توزيع التجمعات الفرعية داخل البرنامج وتكلفة توصيل الخدمات لها. (Rossi &freeman : 345)

٥- العوامل الخارجية والمحيطة بالمشروع:

إن هذا الإجراء يساعد على معرفة اثر العوامل الخارجية التى تحيط بالمشروع والتى ساعدت فى تقليل أو زيادة التكلفة النهائية. (Rossi &freeman : 346)

٦- الخصم:

وهو يتكون من تخفيض التكاليف والمنافع الموزعة عبر الزمن وفق قاعدة مالية عامة أو تعديلها وفق قيمها الحالية أو تقدير القيمة الحالية للأصول مخصومة لسنوات قادمة ومحددة وفقًا لسعر الفائدة فى ذلك الحين. (Rossi &freeman : 347)

٧- اعتبارات التضخم:

ويعنى هذا الإجراء اخذ التضخم فى الاعتبار أثناء إعداد دراسة تحليل المنفعة والذى يشير إلى أخذ التغيرات التى حدثت فى قيم الأصول عبر الزمن.

٨- تكلفة الفرص البديلة:

إن هذا الإجراء يؤخذ فى الدراسات القبلية للمشاريع أو فى حالات التوصية بالتمديد للمشاريع والذى يأخذ فى الاعتبار جميع الفرص البديلة للتغيرات المطروحة فى المشاريع.

٩- مقارنة التكاليف بالمنافع:

وهذه الخطوة الأخيرة التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار وتتكون من المقارنة بين التكاليف الكلية والمنافع الكلية. وهذه المقارنة تعتمد على جودة المقارنة /أو التحليل المستخدم فى التقدير العام للمنافع المحققة وحجم تكلفة هذه المنافع، ومع ان هذه الاجراء - فى الغالب - قرار إدارى أو سياسى، إلا انه متغير اقتصادى بحت وقد يشكل مشكلة امام صناع القرار فى ربط التوازن بين المنافع والتكاليف المالية للمشاريع المنفذة وخصوصًا فى المشاريع ذات الطابع الاجتماعى البحت والتى تتسم بوجود كم هائل من المنافع المؤجلة لا يمكن تقديرها فى الوقت الحالى. مثل الاستثمار فى التعليم أو تنظيم الاسرة.

وبعد أخذ هذه الاعتبارات نقوم بإجراء التالى: تحديد الأهداف المراد تحقيقها، وتشكل هذه الخطوة اللبنة الأولى فى صرح عملية البناء والتحليل، ويتم على أساسها تحديد البدائل الممكنة وإجراء المقارنة، ويعكس التحديد الدقيق لأهداف البرنامج العامة - قدر الإمكان - ما هو مرغوب أساسًا فى إنجازه، ثم مجموعة الأشخاص المستفيدين منه، والمنطقة الجغرافية المحددة للبرنامج، والفترة الزمنية المقررة له. (Hatry, 214)

١- تعيين المسارات البديلة للعمل التى يمكن أن تحقق الأهداف المنشودة.

٢- قياس تكلفة كل بديل مقترح والمنافع المتوقعة منه.

٣- اختيار قاعدة أو معيار الخيارات المتنافسة.

٤- بناء النموذج الذى يوضح نتيجة التحليل.

وتتضمن عملية تقدير التكاليف والمنافع للبدائل المتاحة أمرين أساسيين، يتعلق الأول منهما بتحديد ماهية التكاليف والمنافع المناسبة، والهدف منه حصر عناصر التكاليف والمنافع لكل بديل، فيما يتناول ثانيهما قياس أو تقرير هذه العناصر. أما فيما يتعلق بالتكاليف الاجتماعية الإجمالية المقدرة لكل بديل؛ فتتضمن ما يلى:

أ- تكاليف اجتماعية مباشرة: وتشمل تكلفة إقامة المشروع وإدارته خلال فترة التحليل، وتتمثل فى التكلفة الاقتصادية للموارد ثم النفقات النقدية التى يتطلبها البديل، وبخاصة فيما يتعلق بعوامل الإنتاج الأخرى.

ب - تكاليف اجتماعية غير مباشرة: وتعكس قيمة الآثار السلبية المتوقعة للبديل أو تكاليف التخلص منها، وعادة ما تظهر هذه التكاليف بعد التنفيذ الفعلى للبديل؛ أى خلال مرحلة التنفيذ.

٥ - منهجية تقدير المنافع الاجتماعية:

فيواجه القائم بالتحليل بعض الصعوبات عند محاولة قياس المنافع المتوقعة للبرامج، وذلك بسبب طبيعة الخدمات التى يتصف عائدها فى كثير من المجالات بأنه غير ملموس. إضافة إلى أن آثار البرنامج غير محدودة ويتعثر حصرها على نحو كامل. وتمر عملية تقدير المنافع بالبدائل محل التقويم بمرحلتين أساسيتين؛ المرحلة الأولى: تحديد نطاق هذه المنافع والثانية: تقدير قيمتها. ويستهدف أسلوب تحليل التكلفة مع العائد - فى المقام الأول- تعظيم المنافع الاجتماعية من الإنفاق العام؛ أى تحقيق الكفاءة الاقتصادية فى تخصيص الموارد بين البرامج العامة البديلة.

فعلى سبيل المثال، برامج محو الأمية المنفذة فى المجتمعات الفقيرة: إذا حسبت من حيث التكلفة المالية فقط، فإن الحكم عليها ليس بمجدٍ، ولكن إذا حسبت من ضمن العوائد الاجتماعية لمحو الأمية وارتباطها بارتفاع فرص حصول الفقراء الأميين على عمل، مما يعنى أنه يخفف على دولة ما مشاكل البطالة التى ترتبط بتكاليف مساعدات اجتماعية للفقراء، وهى إحدى مسببات الجريمة، فإن الحسابات المختلفة للبرامج الاجتماعية يجب أن تأخذ فى الاعتبار طبيعة ظروفها الاجتماعية والاقتصادية. فعلى سبيل المثال تعد برامج تنظيم الأسرة التى نفذت فى الدول التى تعانى من الاكتظاظ السكانى خلال العشرين سنة الماضية أكبر مثال على الجدوى الاجتماعية والاقتصادية لمثل هذا النوع من البرامج. وتقسم الأدبيات قضية تقدير المنافع ضمن أربعة معايير أساسية يعتمد صناع القرار فى السياسة الاجتماعية على الاختيار بينها، وهى:

١-المنافع الواسعة والتكاليف العريضة: (اندرسون ١٩٩٩: ٢١٦- ٢١٨)

إن السياسات العامة التى تكون منافعها وتكاليفها موزعة على نطاق واسع كخدمات الضمان الاجتماعى والطرق السريعة وما تكلفه، وشرطة إطفاء الحرائق والتعليم العالى، والدفاع الوطنى، تكون عادة سريعة التقبل وتؤطر رسمياً دون مقاومة أو معارضة. وإذا كانت هناك اعتراضات أو نقاشات، فهى تدور حول موقع الطرق السريعة أو حول تدريس المواضيع الجنسية ضمن مناهج التعليم، أو إقامة نظام وطنى دفاعى بأسلحة معينة، أما هل يستمر البرنامج وهل هو ضرورى، فهذا أمر مفروغ منه وأنه من السهل التقدم بمقترحات حول هذه البرامج وصعب جداً الإعلان عن مقاومتها أو رفضها، كما أن التغيير الجذرى والسريع فى مثل هذه المجالات نادراً ما يحصل وهو عموماً غير محبذ.

٢- المنافع العريضة والتكاليف ذات النطاق الضيق:

ويبدو أن بعض السياسات تحقق منافع لشرائح كبيرة وعديدة من المواطنين لكن عبئها ونفقاتها تقع على عاتق طبقة أو فئة محدودة من المجتمع، والمثال على ذلك السيطرة على التلوث البيئى والسلامة على السيارات والتفتيش على الغذاء واللحوم والضوابط الموجهة للمرافق العامة وسياسات حماية المناجم والمصانع.

٣- المنافع الضيقة والتكاليف الواسعة:

هناك سياسات وبرامج يبدو بجلاء أنها تحقق منافع ضيقة لفئة معروفة، فى حين تتوزع تكاليفها على العامة دون أن يعرف بالتحديد الجهة التى تتحمل تكاليفها. من هذه البرامج برامج المتقاعدين ومنح بناء المستشفيات والمعونات الزراعية ومشاريع الأنهار والموانئ، فكلفتها تمول من تصاعد الضرائب على الدخل او تتحول الى ارتفاع فى أسعار السلع التى يدفعها الجميع.

٤- المنافع الضيقة والتكاليف الضيقة:

أما البرامج التى تحقق منافع ضيقة لفئة محدودة ومع ذلك فإن تكاليفها تقع على عاتق شريحة محدودة وضيقة، فهى غالباً ما تظل مثار نقاش وتظل الفئات المستفيدة والمتضررة نشطة ومنظمة حولها، ونذكر هنا المشاكل الدائرة بين البنوك التجارية ومنظمات الادخار

والاقتراض بشأن السياسات البنكية، أو بين السكك الحديدية والنقالات البرية حول تكاليف النقل للبضائع.

٦ - مشكلات ومعوقات دراسة كفاءة وفعالية التكاليف:

هناك العديد من المشكلات التى تواجه العاملين فى دراسة كفاءة وفاعلية التكاليف وهى الأخرى يكتنفها بعض المشكلات التى منها:

١- افتقار الكثير من المؤسسات للمعلومات الكافية التى تتطلبها دراسة فاعلية التكلفة، وحتى فى ظل سجلات المؤسسة، فإن تلك السجلات تفتقر للمعلومات المهمة والضرورية المطلوبة.

٢- قلة كفاءة ومهارة القائمين على هذه الدراسات وخصوصاً إذا كان المقوم داخلياً وليس لديه أساسيات فنية وتقويمية كافية لإجراء الدراسة.

٣- المبالغة فى بعض المعلومات الموجودة فى أرشيف بعض المؤسسات ما يعنى أن نتائج الدراسة سوف تكون غير صحيحة ومبالغ فيها هى الأخرى.

٤- المبالغ الخيالية التى تتطلبها مراكز الخبرة لإجراء هذه الدراسات، إذ لا تستطيع المشاريع الصغيرة القيام بمثل هذه الدراسة المكلفة.

٥- الاعتماد الكبير من جانب بعض المؤسسات على خبراتهم السابقة حتى ولو كانت فى مجال آخر لا يمت بصلة للمشروع المراد القيام به مما يقلل أهمية الدراسة بل وقد يجعلها أحياناً عديمة الفائدة.

٦- فى كثير من الأحيان يصعب التنبؤ بالمتغيرات التسويقية والمالية أو الفنية لأمور خارجة عن إرادة من يجرى هذه الدراسة. ومن هذه المشاكل اختلاف أنواع السلع التى يشتريها الناس وبالتالى فإنها تكمن فى تحويلها إلى مقياس واحد. والوسيلة المتبعة لتحقيق هذا هى ترجيح السلع بسعرها ومن المشاكل التى تعترض قياس الاستهلاك التجميعى إدخال عنصر الزمن؛ أى حساب الاستهلاك التجميعى لفترات زمنية مستقبلية - وذلك يعنى حساب سعر الخصم الذى يمكن عن طريقه خصم المنافع المستقبلية لتتساوى مع المنافع الحالية - أى حساب القيم للمنافع - ويسمى هذا السعر "سعر الخصم الاجتماعى".

مما سبق يمكننا القول: إن ثمة عوامل تتسم بقدر من اللبس والغموض لا بد من تضمينها فى حساب التكلفة والمنفعة؛ فمن المهم معرفة ما الذى يجب أخذه فى الاعتبار عند

حساب المنافع الناتجة عن معالجة المدمن على المخدرات؟ ومن الواجب تحديد ما إذا كان ينبغي حساب الزيادة فى الإيرادات المحتملة، أو أن بالإمكان إضافتها للتكاليف التى يوفرها المجتمع من الدفع لخدمات الرعاية والمعالجة فى المستشفيات والمراكز المتخصصة، وغيرها. وعلى المعنيين بتحليل التكلفة والمنفعة التعامل مع عدد متنوع من الاعتبارات الفنية، مثل اختيار معدل الخصم المناسب للحصول على المكاسب المستقبلية. وهذا موضوع محل نقاش وجدل. ومعدل الخصم هو طريقة لمراعاة كلفة الفرص الضائعة على الاستثمار، واستخدام معدلات الخصم المختلفة يمكن أن يؤثر بصورة كبيرة على نتائج تحليل التكلفة والمنفعة. وفى بعض الحالات، تبرز الحاجة لتحليل التكلفة والمنفعة الهامشية ونسبة متوسطها، فمثلاً عند التوسع فى برنامج موجود؛ فإن التكلفة نفسها لم تعط ذات المنافع. (Weiss, 1972: 90)

ومن المهم التأكيد على أن تحليل التكلفة والمنفعة هو تكتيك متبع – على الأغلب – من جانب الاقتصاديين، وذلك لتقويم التغيرات فى الأوضاع الاجتماعية، وتحديد ما هو مقبول نسبياً من السياسات المختلفة. ويشكل هذا التحليل طريقة مميّزة للتعرّف على الخيارات المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية، ويختص بأعمال التقويم الاجتماعى وليس الفردى. ويستخدم تقدير الكفاءة (تحليل منافع وفعالية التكاليف) لجعل عملية اتخاذ القرار أكثر عقلانية. ويجرى هذا التحليل بغية الإجابة عن السؤال الآتى: كيف نختار بين البدائل التى تحقق لنا مجموعة من الأهداف الاجتماعية؟ إذ تتحقق القرارات العقلانية المتعلقة بالإستراتيجيات أو السياسات البديلة إذا تم ترتيب تلك البدائل حسب كل من كلفتها وفائدتها المتوقعة. وتتمثل التكلفة فى ما سيتم الاستغناء عنه أو صرفه إذا تحققت السياسة المقترحة، وتتمثل المنفعة فى ما سيتم تحصيله عن طريق التغير الذى ستحدثه السياسة. وعليه، فإن أهم المشكلات الرئيسة فى تحليل التكلفة والمنفعة يمكن بلورتها عبر التساؤلات التالية:

١- ما الأهداف التى تتوخى أى سياسة تحقيقها؟

٢- كيف يستطيع أحدهم أن يخفض من إشباع الرغبات لمقياس مشترك أو موحّد حيث نتمكّن من حساب التكلفة والمنفعة؟

٣- كيف يتم تحديد التكلفة والمنفعة (وهى المسألة الأهم هنا)؟

٤- كيف يتم تحديد البرامج البديلة؟

٥- كيف يتم جمع التكلفة والمنفعة والخروج بمقاييس تسهم فى تقديم إجابات معقولة للتساؤلات المطروحة لدينا؟

٧ - دليل مقترح لتقدير الكفاءة والفعالية [١]:

فى دراسات تحليل الكفاءة والمنفعة، هناك طريقتان؛ الأولى: قبلية للمشروع والتى اصطلح على تسميتها دراسة جدوى المشروع، والثانية: بعدية والتى سميت دراسة التكلفة - المنفعة. وفيما يلى شرح لكل واحدة منهما:

أولاً: دراسة جدوى برنامج أو مشروع اجتماعى:

من الضرورى جداً قبل البدء فى تصميم أى برنامج أو مشروع اجتماعى أو حتى قبل تصميم أى خدمة للمستفيدين وتنفيذها، من الضرورى جداً، التأكد من الأسس الإدارية والاقتصادية لذلك البرنامج أو المشروع أو تلك الخدمة. وللقيام بدراسة الجدوى الاجتماعية للبرنامج أو المشروع فإنه ينبغى مراعاة الخطوات أو الإجراءات التالية:

١- تحديد التكاليف الثابتة للمشروع: وهى ما يعرف بإجمالى النفقات الدورية المستمرة للمشروع، كالمنافع العامة (استهلاك الكهرباء، الماء، الهاتف ...) الأجور والمكافآت. ... إلخ.

٢- تحديد الحجم الأمثل لعدد المستفيدين من المشروع: أى العدد المناسب من المستفيدين لخدمات المشروع فى أول سنة من تنفيذه.

٣- معرفة التكاليف الحدية للمشروع: وهى متوسط ما يتكلفه مستفيد واحد من المشروع فى سنة مالية.

٤- معرفة العائد الحدى للمشروع: وهو متوسط قيمة ما يتحقق من مزايا اجتماعية واقتصادية لمستفيد واحد فى سنة مالية.

٥- دراسة التكاليف المتغيرة للمشروع: ويقصد بها حاصل ضرب العدد المناسب من المستفيدين من التكلفة الحدية. والتكاليف المتغيرة هى التى سوف تتغير مع حجم البرنامج أو المشروع كتكاليف الصيانة والبريد وخدمات الحراسة. كل تلك تعد أمثلة للتكاليف التى سوف تتغير كلما نما البرنامج للحجم الذى يطمح إليه.

(١) تم الاستفادة من المغلوث، فهد، تقويم البرامج والسياسات الاجتماعية، الرياض، جامعة الملك سعود ١٤١٧هـ.

٦- حساب التكاليف الكلية للمشروع: وهى حاصل جمع التكاليف الثابتة مضافًا إليها التكاليف المتغيرة.

٧- حساب العائد الكلى للمشروع: ويساوى حاصل ضرب العدد المناسب من المستفيدين من العائد الحدى.

٨- استخراج صافى العائد الاجتماعى والاقتصادى للمشروع: ويساوى العائد الكلى مطروحًا منه التكاليف الكلية.

٩- تحديد نقطة التعادل للمشروع: وهى النقطة التى يتساوى عندها إجمالى العائد الذى يتحقق للمستفيدين من المشروع مع إجمالى التكاليف والنفقات الخاصة بالمشروع لنفس العدد من المستفيدين فى سنة مالية، وبمعنى آخر، إلى نقطة تساوى العائد مع نقطة مع التكاليف وتمثل عدداً من المستفيدين. ويمكن حساب هذا العدد من خلال المعادلة التالية: نقطة التعادل للمشروع = العائد الحدى - التكلفة الحدية.

١٠- كتابة التقرير واتخاذ القرار المناسب فيما يتعلق بجدوى المشروع قبل تنفيذه.

ثانياً: التكلفة - النفقة:

قبل البدء فى تصميم، أى تحليل تكلفة - المنفعة، لأى برنامج أو مشروع اجتماعى، من الضرورى جداً التأكد من الأسس التالية:

١- تحديد أهداف البرنامج بشكل واضح.

٢- تحديد منحى تحليل المشروع: (أفراد، الرعاة، مخططى السياسة الاجتماعية).

٣- حصر جميع التكاليف أو تقديرها بشكل واضح:وهى ما يعرف بإجمالى النفقات الدورية المستمرة للمشروع كالمنافع العامة (استهلاك الكهرباء، الماء، الهاتف ...) الأجور والمكافآت ... إلخ. والتكاليف غير المباشرة للمشروع معروفة مثل تكاليف الصيانة والتغير بالأسعار والتكاليف المحسوبة أو المقدرة مثل التغير بأسعار الخصم للأموال المنفقة على المشروع بأسعار الفائدة المدفوعة فى وقت إجراء الدراسة. والتضخم على أسعار الأصول الموجودة والفروق فى الأسعار.

٤- أعداد المنتفعين وتحديد تكلفة الوحدات المستهدفة باختلاف التوزيع الجغرافى والمكانى.

٥- تحديد ما يسمى بالتكاليف الحدية، والتكاليف الحدية للمشروع محددة بشكل واضح (والتى تعنى تكلفة الوحدة الواحدة فى البرامج × عدد المستفيدين).

٦- فاعلية المشروع المستهدفة حددت وهى: متوسط قيمة ما يتحقق من مزايا اجتماعية واقتصادية لمستفيد واحد فى السنة المالية.

ثم بعد ذلك تحسب:

- التكاليف الكلية للمشروع: وهى حاصل جمع التكاليف الثابتة مضافاً إليها التكاليف المتغيرة.
- حساب العائد الكلى للمشروع: ويساوى حاصل ضرب عدد المستفيدين من العائد الحدى.
- استخراج صافى العائد الاجتماعى والاقتصادى للمشروع. ويساوى العائد الكلى مطروحًا منه التكاليف الكلية. (إجمالى العائد الاجتماعى والاقتصادى /إجمالى التكاليف المباشرة وغير المباشرة).
- تحديد نقطة التعادل للمشروع: وهى النقطة التى يتساوى عندها إجمالى العائد الذى يتحقق للمستفيدين من المشروع مع إجمالى التكاليف والنفقات الخاصة بالمشروع لنفس العدد من المستفيدين فى سنة مالية. ويمكن حساب هذا العدد من خلال المعادلة التالية:
  نقطة التعادل للمشروع = العائد الحدى - التكلفة الحدية.
- كتابة التقرير واتخاذ القرار المناسب فيما يتعلق بفاعلية المشروع.

ومع ذلك ينبغى مراعاة الآتى: أولاً، ليس بالضرورة أن تكون التقديرات الخاصة بالمشروع الذى تمت دراسة جدواه هى تقديرات صحيحة مائة فى المائة، ولكننا من خلال دراسة الجدوى المتعمقة نجتهد فى تقليل احتمالات الخطأ. ثانيًا: ينبغى أن تعد للمشروع الواحد عدة تقديرات كل تقدير يمثل ظروفًا محتملة الحدوث فى المستقبل، كأن تعد تقديرات تمثل اقتصاديات المشروع فى حالة ما إذا سادت ظروف التشاؤم وهكذا. وأخيرًا ينبغى تحديد أثر التغير فى بعض العوامل فى المستقبل كحدوث تغيير فى أجور العمالة ودخول منافسين، وبالتالى حدوث انخفاض فى أسعار البيع على اقتصاديات المشروع. وبالتالى بيان مدى حساسية اقتصادياته للتغير فى بعض العوامل الأساسية المتعلقة بالمشروع.

وهناك مجموعة من التساؤلات تفيد الباحث لتقرير مستوى الفاعلية للمشروع المدروس هى:

١ - ما الإنجازات التى أضافها المشروع للمجتمع المحلى أو الفئة المستهدفة.

٢ - ما الوقت والجهد المبذول والمحسوب بالتكلفة المالية للعاملين فى هذا المشروع؟

٣ - ما تكلفة الجهود المبذولة لمتابعة المشروع؟

٤ – كم عدد المنتفعين من المشروع؟

٥ – ما التكلفة الإجمالية للمشروع فى ضوء أسعار السوق الحالى؟.

٦ – ما العلاقة بين تكلفة تنفيذ المشروع والنتائج التى تحققت من خلال المشروع؟

٧ – ما قيمة عوائد البرنامج بالقياس إلى تكاليف إنجازه.؟

٨ – هل النتائج المتحققة توازى قيمة ما تم إنفاقه على البرنامج.؟

٩ – هل تكلفة البرنامج المرتفعة مقارنة مع ما تم تحصيله من فائدة أو نتيجة ، لها ما يبررها أو ما يجعلنا نحكم على البرنامج بالفشل.؟

١٠– إذا كان العائد أو الفائدة أكثر من الكلفة، فهل يعنى هذا أن البرنامج قد نجح فى تحقيق أهدافه.؟

١١– هل توفى النتائج ما تم بذله من نفقات على البرنامج؟

١٢– هل من الممكن قياس عوائد جميع الوحدات فى صورة وحدات نقدية مثل الخدمات فى مجال الدفاع والأمن؟

١٣– هل ساعد التحليل صناع القرارات والسياسات على الاختيار بين عدة مسارات ممكنة للعمل؟

١٤– هل من الممكن المفاضلة والاختيار بين البدائل بالارتكاز إلى قاعدة معينة تعتمد على ربط التكلفة المقدرة لكل بديل بالمنافع المتوقعة منه؟

١٥– هل جهاز الأسعار صالح لتقويم المنافع الناتجة عن البرنامج؟

١٦– هل ضخامة المشروع والتكاليف والإيرادات المباشرة، تجعل هناك قصوراً فى تحديد القيمة الحقيقية سواء للتكلفة أو المنفعة الاجتماعية المصاحبة له؟

وفيما يلى نموذج لقياس التكلفة - النفقة فى المشاريع الخدمية:

دراسة التكلفة – المنفعة لمشروع

معلومات عامة عن المشروع:

- تاريخ التأسيس:
- المناطق التى يخدمها المشروع هى
- المساهمون فى المشروع:
- عدد الهيئات المساهمة:　　ويبلغ .... (　) عضو.

أهداف المشروع ومبرراته:

(أ) أهداف مباشرة:

١- ....
....

٢- ....
....

٣- ....
....

٤- ....
....

مدى استخدام الموارد المحلية ....
....

(ب) أهداف تسهم فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

١- ....

....

٢- ....

....

٣- ....

....

(ج) المبررات:

١- ....

....

٢- ....

....

٣- ....

....

٤- ....

....

(د) مخرجات المشروع:

....

....

....

....

....

....

تمويل المشروع:

١- الكلفة الإجمالية التقديرية وتبلغ ( ) $.

٢- مساهمة أعضاء المشروع فى رأسمال المشروع وتبلغ ( ) $، وبنسبة ٪.

٣- منحة (هبات) من:

٤- أخرى

العمالة:

يتكون هيكل العمالة فى المشروع من:

- مدير مهندس
- محاسب أمين مستودع

الآليات والمعدات الموجودة فى المشروع:

١) ٣)

٢) ٤)

الاستهلاك:

- العمر الافتراضى للمبانى ( ) سنة.
- العمر الافتراضى للآليات ( ) سنة.
- العمر الافتراضى للتجهيزات ( ) سنة.
- العمر الافتراضى للمعدات ( ) سنة.
- العمر الافتراضى للأثاث ( ) سنة.

التحليل الاقتصادى:

جدول رقم (١) التكاليف الثابتة ($)

السنوات : البيانات	الأولى	الثانية	الثالثة

جدول رقم (٢) التكاليف التشغيلية ($)

السنوات : البيانات	الأولى	الثانية	الثالثة

جدول رقم (٣) قسط الاستهلاك السنوى ($)

البيانات	قيمة الأصل	معدل الاستهلاك السنوى (٪)	قسط الاستهلاك
المبانى وأية أدوات أخرى			
إضافة مصاريف التأسيس			
المجموع			

جدول رقم (٤) الرواتب والأجور ($)

البيانات	العدد	الراتب / الأجر الشهرى	الرواتب / الأجور السنوية
يوضع كل من يتقاضون رواتب			
المجموع			

جدول رقم (٥) قيمة الإنجاز مقدرة ($)

البيانات	السنة الأولى		السنة الثانية		السنة الثالثة	
	الكمية ( )	القيمة	الكمية ( )	القيمة	الكمية ( )	القيمة

جدول رقم (٦) قيمة الخصم مقدرة ($)

البيانات	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة
	القيمة	القيمة	القيمة
المجموع			

وصف عام لخدمات المشروع:

أولاً: قبل بدء تنفيذ المشروع:

- عدد المنتفعين المتوقعين:
- نبذة عن نوع الخدمة المطلوبة: ....

....

....

ثانيًا: خلال مدة تنفيذ المشروع:

- عدد المنتفعين المتوقعين:
- نبذة عن نوع الخدمة المطلوبة: ....

....

....

ثالثًا: بعد تنفيذ المشروع:

- عدد المنتفعين المتوقعين:
- نبذة عن نوع الخدمة المطلوبة: ....

....

....

مراحل التنفيذ للمشروع:

المنتفعون حسب الزمن	السنة الأولى		السنة الثانية		السنة الثالثة	
	العدد	التكلفة	العدد	التكلفة	العدد	التكلفة
قبل المشروع						
خلال المشروع						
بعد المشروع (إذا كان هناك مرحلة ثانية						
المجموع						

المنتفعون حسب التوزيع الجغرافى	السنة الأولى		السنة الثانية		السنة الثالثة	
	العدد	التكلفة	العدد	التكلفة	العدد	التكلفة
الشمال						
الجنوب						
الشرق						
الغرب						
المجموع						

تعقيب ومناقشة:

تمت الإشارة فى هذا الفصل كثيراً إلى الزيادة القصوى للفوائد والتقليل من التكاليف. ولكن، ما أبرز المنافع والتكاليف المتصلة بتطبيق مناهج تقويم البرامج والسياسات على مشكلات الإدارة العامة؟ ونجيب عن هذا التساؤل بالقول: تتضمن المنافع:

(١) الوصول إلى قرارات أكثر فعالية وكفاءة.

(٢) اكتساب رؤى يمكن أن تتيح للمرء تقديم توصيات من أجل التأثير على الآخرين فى اتخاذ القرارات التى تحظى بدرجة أعلى من التأييد.

(٣) التنبؤ بماهية القرارات المرجّح الوصول إليها عن طريق معرفة كيفية تأثير تغيرات النظام على تمييز المنافع والتكاليف.

(٤) الفهم الأفضل لكيفية اختلاف القرارات الفعلية عن القرارات المثلى المزعومة، ومن ثم إما محاولة تغيير القرارات الفعلية أو تعديل المعايير المتعلقة بما يشكل القرارات المثلى.

أما عن التكاليف:

فتشتمل تكاليف تطبيق مناهج تقويم البرامج والسياسات على العمل الجاد فى جمع البيانات ومعالجتها، والتفكير الجاد فى تقرير أى البيانات تجمع وكيف تعالج. ومع أنه يمكن طرح عدد من التطبيقات المتصلة بمناهج تقويم البرامج والسياسات، فلا يزال هذا الميدان منطقة خصبة.

أسئلة وتطبيقات:

١- لأغراض تحليل التكلفة، قم بإعداد ميزانية مشروع مكون من بناء وآلات ومرافق تدريب، وموظفين دوليين ونظرائهم المحليين، والمواد المستهلكة فى الأنشطة، وبيّن الحاجة لاستخدام الأسعار المرافقة فى حساب توسيع البرنامج.

٢- ما الفرق بين تحليل الفاعلية - الكلفة وتحليل المنفعة - الكلفة، أعط مثالاً عملياً على ذلك.

الفصل السادس

استخدام نتائج البحوث التقويمية في البرامج والسياسات الاجتماعية

تقديم:

يقدم هذا الفصل عرضًا وتحليلاً نقديًا للجهود العلمية السابقة المتمثلة فى البحوث والدراسات، ومنطلقاتها النظرية المتصلة بموضوع مدى الاستفادة من نتائج البحوث التقويمية فى عملية صنع السياسات المتعلقة بالقضايا والمشكلات الاجتماعية المعاصرة. وفى هذا السياق، سيتم استعراض وتقويم الأنماط المختلفة – المتوافرة فى الأدبيات – لاستخدام مخرجات البحوث العلمية فى صياغة السياسات الاجتماعية، التى عبّر عنها بعض المختصين من خلال عدد من الأنماط أو الصيغ التفسيرية المتمثلة فى: "حل المشكلات"، "التوجه المعرفى"، "النمط التفاعلى"، "النمط السياسى"، "النمط التكتيكى"، "النمط التنويرى"، وغيرها. كما سيتم مناقشة افتراضاتها الرئيسة، وإبراز أهم جوانب القوة ومواطن الضعف أو القصور فى كل من هذه الأنماط؛ وذلك لتنوير الباحثين الاجتماعيين بالمعوقات والتحديات والعوامل التى يمكن أن تحول دون الاستفادة من نتائج البحوث الاجتماعية، وأنجع الطرق لمواجهة هذه التحديات والتغلب على العقبات وتجنّبها، بما يتلاءم واحتياجات صانعى القرارات والسياسات. ويتصل بذلك أيضًا توضيح مسألة الظروف والعوامل المحددة لاستخدام المعرفة المنبثقة عن الاستقصاء الاجتماعى فى صياغة السياسات الاجتماعية. وفى ضوء النتائج المستخلصة، تمّ استنباط بعض الملاحظات واقتراح جملة من التوصيات والإجراءات العامة التى من شأنها أن تمثّل آليات أو إستراتيجيات تتضمّن العوامل المؤثرة فى تحسين التواصل بين منتجى البحوث التقويمية ومستخدميها من صانعى القرارات والسياسات، وتعزيز فعالية وكفاءة السياسات المصممة لمكافحة المشكلات الاجتماعية المعاصرة؛ فضلاً عن إسهامها فى إثراء البحوث المستقبلية المتعلقة بهذا الموضوع.

١- خلفية تاريخية:

ارتبط نتاج البحث العلمى بالسياسة الاجتماعية منذ أمد طويل، فقد كانت الأزمات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية دافعًا للعلماء والمصلحين الاجتماعيين للدعوة إلى التغيير الاجتماعى والارتقاء بنوعية الحياة فى المجتمعات الإنسانية. إلا أن الدراسات الجادة فى موضوع العلاقة بين المعرفة (المبنية على البحوث العلمية الاجتماعية) والسياسة الاجتماعية، لم تبدأ بالظهور إلا فى الثلاثينيات من القرن العشرين (Lynd, ١٩٣٩)،

لتتوالى وتتراكم بعد ذلك وبخاصة فى فترة السبعينيات والثمانينيات [١]، إلا أن الاهتمام بهذا الموضوع بدأ يتلاشى فى نهاية التسعينيات بشكل لا يتلاءم مع الدعوات المتزايدة من جانب الدوائر الحكومية والمؤسسات البحثية. وعلى أية حال، فقد شهد النصف الثانى من القرن العشرين جدلاً واسعاً فى الدوائر الأكاديمية حول مسألة علاقة البحوث بالسياسات الاجتماعية. وتركّز الحوار حول ما إذا كانت مخرجات البحوث العلمية تؤخذ فى الحسبان عند تخطيط السياسات أم يتم تجاهلها من جانب القائمين على عملية التخطيط. وتمخّض عن هذا الحوار وجهتا نظر، ترى الأولى أن تأثير مخرجات البحوث فى عمليات صنع السياسات محدود ومحصور النطاق. (Patton, 1991) وقد قام مؤيدو وجهة النظر هذه بتقديم الأدلة والبراهين العملية التى تثبت إهمال وتجاهل دوائر صنع السياسات العامة لنتائج البحوث العلمية، الأمر الذى يتيح القول: إن هناك إجماعاً بين الباحثين على نزوع تلك الدوائر إلى التقليل من أهمية استخدام مخرجات البحوث، بل وإلى عدم استخدامها فى السياسات الاجتماعية. وقد توصل بعض الدراسات الحديثة فى بحوث تقويم البرامج والسياسات إلى النتيجة القائلة بأن البحوث لم تترك أثراً يذكر على صنع القرارات والسياسات، بل ربما كان أثرها سلبياً على الإطلاق. وقد أشار معدو هذه الدراسات إلى عدم استفادة صانعى السياسات من نتائج تلك البحوث مستشهدين بما حدث فى الولايات المتحدة الأمريكية بالنسبة لنتائج البحوث فى مجالات البرامج والسياسات الاجتماعية. فبالرغم من أن نتائج بحوث التقويم أجمعت على أن البرامج المدروسة لم تحقق الآثار المرجوّة منها، إلا أن الأموال استمرت تغدق عليها دون توقّف.

ومن ناحية أخرى، نجد أن هناك من يقف موقفاً رافضاً لهذا الاتهام أو الحكم، الذى يفترض أن أثر البحوث على صنع القرارات والسياسات ضئيل جداً أو سلبى على العموم. حيث تشير وجهة النظر هذه إلى أن الاستنتاج أن هناك غياباً أو تجاهلاً لمخرجات البحوث الاجتماعية عند التخطيط للسياسات العامة، يعد أمراً غير مبرر. (Knorr, 1977) وهذا يعنى أن متخذى القرارات فى أى مجتمع لا بد أن يأخذوا فى الحسبان هذه

(١) تجدر الإشارة إلى أن عملية استخدام البحث العلمى لغايات تتصل بالسياسة الاجتماعية تعود إلى ما قبل ذلك التاريخ بكثير، فقد أسهمت إحدى الدراسات حول المسجونين الإنجليز فى إصلاح إدارة السجون الإنجليزية. كما كان لدراسة أخرى، أجريت فى أواخر القرن التاسع عشر عن الفقر فى صفوف الطبقات العاملة فى لندن، أثر حاسم فى تقديم المعونة للفقراء الإنجليز آنذاك. وعلاوة على ذلك، قدرت إحدى الدراسات - استناداً إلى استعراضها للأدبيات المتوافرة - أن هناك عشرات الآلاف من المقالات والبحوث التى تناولت الاستخدام المعرفى والتغيير المخطط. (Glaser, 1983)

المخرجات بوصفها أحد المدخلات الأساسية التى لا غنى عنها فى صياغة السياسات الاجتماعية [٢].

أما الدراسات الحديثة فى مجال الاستخدام المعرفى، فتذهب إلى أن وجهة النظر المؤكدة لغياب استخدام مخرجات البحوث العلمية فى صياغة السياسات الاجتماعية، قد ظهرت إلى السطح استجابة لنزوع العلوم الاجتماعية إلى حصر مصطلح "الاستخدام" مفهوماً وممارسة ضمن حيّز بالغ الضيق. (Weiss، 1986) وتكشف لنا مراجعة الأدبيات المعنية احتدام النقاش حول تفسير أو تأويل ذلك "المفهوم"، إذ إن هناك العديد من الالتباسات التى تكتنفه، والتى تتصل أساساً بالتشويشات والإرباكات المفهومية العالقة به.

ولكى يتسنى لنا تكوين فهم أوضح للطرق التى استخدمت فيها مخرجات البحوث الاجتماعية، أو للسياقات التى حكمت سوء استخدام أو تجاهل تلك المخرجات من جانب واضعى السياسات، فإننا نستهل بالتركيز على توضيح مفهوم الاستخدام من خلال مناقشة الأطر المفاهيمية أو الأنماط المختلفة لاستخدام نتائج البحوث فى نطاق السياسات الاجتماعية، ومن ثم نلقى الضوء على أبرز المعوقات والتحديات التى تواجه الاستخدام المنظم للمعرفة المستقاة من البحوث العلمية؛ وذلك تمهيداً لاقتراح مجموعة من الآليات والإجراءات التى يؤمل أن تسهم فى تعزيز استخدام نتائج البحوث فى صنع السياسات. وتجدر الإشارة إلى أننا ننطلق من افتراض مفاده أن البحوث العلمية الاجتماعية من شأنها أن تسهم فى تحسين عمليات صياغة السياسات الاجتماعية وتنفيذها وتقويمها.

٢- أنماط الاستفادة من بحوث التقويم:

تجدر الإشارة إلى أن بعض البحوث حاولت - فى الآونة الأخيرة - أن تسبر غور العلاقة بين البحث العلمى من جهة، وصنع القرارات والسياسات من جهة أخرى. وقد بدأت الأسئلة تنهال حول جدوى البحوث، وبخاصة بحوث التقويم؛ بالنسبة لصناع

(٢) تستخدم فى هذه الفصل لغايات التبسيط بعض المسميات المترادفة مثل: متخذى القرار وصناع السياسات، بصفتهم المستهلكين أو المستخدمين للمعرفة العلمية المبنية على مخرجات/نتائج البحوث الاجتماعية والمستفيدين منها، وهم الأشخاص الذين يتبوأون المناصب القيادية فى المؤسسات الرسمية، ولديهم صلاحيات اتخاذ القرارات وصنع السياسات الاجتماعية. وينظر إلى الباحثين والخبراء والمختصين فى العلوم الاجتماعية الذين يعملون فى مؤسسات أكاديمية أو بحثية، بصفتهم المنتجين للمعرفة العلمية المبنية على البحوث الاجتماعية.

السياسات والمديرين التنفيذيين فى المجالات الاجتماعية المتعلقة بصورة خاصة بالمشاريع التعليمية ومشاريع الخدمات فى المجتمعات الغربية عامة، والمجتمع الأمريكى خاصة. وسنحاول فى هذا الفصل أن نوضّح فى شيء من التفصيل بعض هذه المفاهيم، موضحين أبعاد العلاقة بين البحث العلمى بوصفه متغيراً مستقلاً من جانب، وصنع القرارات والسياسات بوصفها متغيرات تابعة من الجانب الآخر. ونظراً لأن هدف هذا الفصل هو محاولة استقصاء أثر البحوث على صنع القرارات والسياسات، فإننا سنتناول البحوث والنماذج ذات العلاقة المباشرة برسم السياسات وصنع القرارات؛ ومن هذه البحوث بحوث السياسات وبحوث التقويم.

أولاً: بحوث السياسات:

تكمن وظيفة البحوث التجريدية فى أنها تسهم فى تبديد ظلمات الجهل والمضى قدمًا بآفاق المعرفة، وذلك عن طريق تعميم النظريات والمفاهيم والنماذج العقلية. أما بحوث السياسات فتتجسد وظيفتها فى تجميع البيانات المناسبة وتحليلها، والتى من شأنها مساعدة صناع السياسات على معرفة أبعاد القضايا وتحديد السبل الكفيلة بمعالجتها. فهى – خلافاً للأنواع الأخرى من البحوث – تركّز على المشكلات الملحة ومشكلات البرامج والمشاريع التى هى قيد التنفيذ، بغرض توفير المعلومات التى تساعد صناع السياسات والإداريين فى عملية اتخاذ القرارات المناسبة (البكرى، ١٤٠١هـ : ١٢). ولم تسلم بحوث السياسة من سهام النقد كما أشرنا من قبل، فقد أجمع الكثير من الباحثين على أن تلك البحوث لم تفد صناع السياسات، لأنها لم تنتج المعارف الضرورية التى يحتاجون إليها، ناهيك عن عدم مراعاتها الكافية لمعايير الموضوعية والإحكام المنهجى، الذى يسوّغ التعويل على نتائجها. (البكرى، ١٤٠١هـ : ١٥)

وهكذا يتضح لنا، وفقاً لتصورات الباحثين فى مجال تقويم البرامج والسياسات العامة، أن المعلومات والمعارف التى يفترض أن تنتجها البحوث الاجتماعية هى معارف عملية تطبيقية تتعلق بتصميم البرامج والمشاريع وتنفيذها، وأن كفاءة هذه المعلومات لم ترق إلى المستوى المطلوب، لعدم خضوعها لأصول البحث العلمى وقواعده، من تصميم وتنفيذ واحتكام لمعايير الصدق والتعويل، ولذا فإنها لم تصل إلى وضع علمى يؤهلها للتوظيف من جانب الإداريين وصناع القرارات والسياسات.

ثانياً: سياسة تقويم البرامج:

يتمثل الهدف الرئيس لتقويم البرامج فى إنتاج المعلومات التى يمكن استخدامها فى صنع القرارات والسياسات. بيد أن عملية استخدام نتائج البحوث لم ترتق إلى المستوى المنشود. وقد قام كثير من المقومين بدراسة مسألة استخدام التقويم، ليخلصوا إلى ملاحظة أن إهمال سياسة التقويم يشكل عاملاً رئيساً يؤثر فى مجالات استخدام التقويم. (Weiss, 1987; Chelimsky, 1987) وتذهب وايس (Weiss, 1987) إلى القول: إن تقويم البرامج يعد مشروعاً عقلانياً تتعين إحداثياته ضمن سياق سياسى معين. وعليه، فإن الوعى التام بالأبعاد السياسية للتقويم يشكل أمراً ضرورياً لنجاح أى تقويم، الأمر الذى يتم قياسه عن طريق تحديد درجة استخدامه. ويشير (Carley, 1980) إلى أن "التحليل العقلانى الذى يجرى ضمن إطار من تغييب الواقع السياسى قد ينتهى - على الأغلب - مبتور الصلة بالواقع الاجتماعى، من ناحية قلة استخدامه من جانب أىٍ كان. (موثق فى (Palumbo, 1987:19

وحرى بنا القول: إن هناك اختلافاً جوهرياً بين السياقات السياسية للتقويم من جانب، والتقويم السياسى من جانب آخر. ففى الوقت الذى ينفّذ فيه التقويم السياسى الصرف بغية إصابة هدف واحد؛ يتمثل فى تسويغ موقف تم اتخاذه مسبقاً من جانب السياسيين أو الإداريين (Palumbo, 1987)، فإن هذا الهدف لا يعد مناسباً ألبتة فى سياق عملية تقويم البرامج (Franklin & Thrasher, 1976) وذلك بالنظر إلى أن التحليل العقلانى أو البحث الموضوعى قد بات عرضة للتلاعب به لمنفعة الساسة وصناع القرار.

ويشير مفهوم السياسة إلى "التفاعلات المتبادلة بين جملة الفاعلين ضمن المؤسسات البيروقراطية من جهة، والعملاء، وجماعات المصالح، والتنظيمات الخاصة والهيئات التشريعية من جهة أخرى، وذلك ضمن إطار ينظم تلك التفاعلات بين مختلف أطراف التفاعل من زاوية علاقتهم بمراكز القوة، والنفوذ، والسلطة. (Palumbo, 1987:18) وعليه، تركز سياسة التقويم على كيفية تفاعل مديرى البرامج مع موظفيهم، ومع التنظيمات الأخرى، ومع المستفيدين من برامجهم. ويعد ترسيم أبعاد هذه التفاعلات المتعددة غاية فى الأهمية لأى تقويم ناجح للبرنامج، الأمر الذى يقتضى إدراك المقومين وجود هذه التفاعلات وإدراجها فى حساباتهم عند القيام بعملية التقويم. ويشير (Cronbach, et al., 1980) إلى وجوب التعامل مع "نظرية التقويم بوصفها نظرية فى التفاعل السياسى بقدر ما هى نظرية تتناول كيفية تحديد الحقائق". (موثق فى Chelimsky, 1987:6)

وتناقش وايس (Weiss, 1987) ثلاثة عناصر رئيسة لسياسة التقويم: أولاً، البرامج "وليدة القرارات السياسية. "إذ يتم تعريفها، ومناقشتها، واستحداثها، وتمويلها بالانبثاق مباشرة من رحم العمليات السياسية. ويختلف مستوى عقلانية هذه العمليات إلى حد بعيد عن مستوى عقلانية المقوّمين الذين يسعون بدورهم إلى التحلى بالموضوعية والتجرد قدر الإمكان. ويؤثر هذا على كيفية إجراء التقويم، وطرائق تحديد معاييره وآلياته، فضلاً عن سبل تقديم نتائجه واستخدامها. والعنصر الثانى هو أن التقويم يقتحم المجال السياسى بإسهامه فى تغذية عملية صنع القرارات بالمعلومات. وفى الميدان السياسى، تتنافس (نتائج التقويم) مع العوامل الأخرى التى تسعى إلى الاستئثار بقدر من الثقل يضمن الالتفات إليها ضمن سياق العملية السياسية. (Weiss, 1987:48) ومن الأمثلة على العوامل الأخرى: قيم صناع السياسات والمقايضات مع الجماعات الأخرى المعنية بالعملية. ويتعلق البعد الأخير بالموقف السياسى للتقويم ذاته. إذ ينزع التقويم إلى تجاهل الأبعاد السياسية التى تكمن خلف الافتراضات التى ينطلق منها. وتهتم هذه الافتراضات الضمنية "بالطبيعة المثيرة للجدل لبعض البرامج، ولعدم قابلية تحدى بعضها الآخر، ولشرعية أهداف البرنامج وغاياته الإستراتيجية، وللجدوى الممكن إحرازها على صعيد عملية الإصلاح، وحتى "لدور المقومين فى العملية السياسية". (Weiss, 1987:48)

ويشترط على مقوّمى البرامج إدراك التشابك المعقد بين السياسة والتقويم. غير أن إدراكهم لذلك لا يعنى انخراطهم فى سلك السياسة؛ بل، يفضى بهم لفهم الأبعاد السياسية ودمجها فى أبحاثهم. ويناقش بولامبو (Palumbo, 1987) مهمتين رئيستين يجدر بالمقومين القيام بتأديتهما لدمج السياسة بالتقويم. وتتمثل المهمة الأولى – الأكثر أهمية – فى ضرورة قيام المقوم بالاتصال بجميع الجهات الداعمة المعنية بالعملية؛ لتحديد الأهداف التى يتوخون تحقيقها من البرنامج. ومن شأن هذه الخطوة مساعدة المقوم على اكتشاف المصالح (الأهداف السياسية) التى ترغب الجهات الداعمة بإحرازها. وفى ضوء احتكام التقويم إلى أساس من مراعاة هذه المصالح، فإنه يكتسب المزيد من العمق ووثاقة الصلة بالموضوع، ومن ثم يصبح أكثر صلاحية للإفادة من نتائجه. وتتمثل المهمة الثانية لدمج السياسة بالتقويم فى وجوب إدراك المقومين لأنماط المعلومات المختلفة التى تظهر الحاجة إليها فى كل مرحلة من مراحل عملية صنع السياسة. وهنا لا بد من الوقوف على نوعية المعلومات التى يحتاجها صناع القرار، بوصفها أدلة تساعد على تحديد المعلومات التى ينبغى التركيز على توفيرها. وتعمّق عملية تحديد تلك المعلومات – الواجب توافرها للمستخدمين – من مدى معرفة المقومين بالأبعاد السياسية التى يجدر الاهتمام بها عند القيام بالتقويم.

٣- أنماط استخدام المعرفة العلمية:

تعنى دراسة الاستخدام المعرفى بفهم وتحسين المعرفة العلمية المتخصصة فى مجالات السياسة العامة والممارسات المهنية. وقد تبلور هذا الحقل عبر النهوض التاريخى للوعى المتبصر بأهمية المعرفة فى المجتمعات المعاصرة، الذى صاحبه ظهور الممارسات والأدوار الاحترافية فى الاستخدام المعرفى فى حقول علمية مثل: الصحة، والزراعة، والتعليم، والعلوم الإدارية والاجتماعية. (Dunn, et al., 1985)

وقد واجه الباحثون فى مجال استخدام المعرفة العديد من المشكلات، يتمثل أبرزها فى تحديد مفهوم مصطلح "الاستخدام". فقد تم التعامل مع هذا المصطلح بصيغ مختلفة، كلٌّ حسب فهمه الخاص وتعريفه الإجرائى لهذا المفهوم (Almaayoof, ١٩٩٣). ووفقًا لغالبية الدراسات، فإن هناك صيغتين سائدتين لمفهوم الاستخدام؛ تشير أولاهما إلى أن الاستخدام المعرفى يعنى التطبيق الواقعى والفعلى باتخاذ قرارات إجرائية متأثرة مباشرة بنتائج الباحثين وتوصياتهم؛ فيما تذهب الثانية إلى أن الاستخدام المعرفى يتدرّج من الاستخدام المفاهيمى النظرى (الذى يتضمن إحداث تغيير فى طريقة تفكير المستخدم حول المشكلات)، إلى التوظيف الفعلى الذرائعى للمعرفة، الذى يتضمن إمكانية إحداث تغيير فى سلوك المستخدم، وبخاصة فيما يتعلق بصنع القرارات والسياسات (Weiss and Bucuvalas, 1980)، الأمر الذى يعنى أن سلوك المستخدم قد يتغيّر بوقوفه على مجالات معرفية جديدة، دون أن يستتبع ذلك ضرورة توظيف هذه المعرفة فى مجال معين. فالمعرفة هنا تؤثر على سلوكيات المتلقى وأنماط تفكيره، (Weiss, ؛Caplan, et al., 1975) 1977 وسبل استيعابه للمشكلات والقضايا المختلفة، وطرق تعامله معها. وعليه، ربما يكون من الصعب تقييم وقياس مدى استخدام البحوث فى السياسة الاجتماعية، فضلاً عن أن مسألة الظروف التى يتم فى ظلها استخدام مخرجات البحوث ما زالت منطقة رمادية تعانى من قلة الدراسات الميدانية.

وعلى الرغم من انتشار الصيغتين المشار إليهما لمفهوم الاستخدام، فإن هناك بعض التفسيرات التى انتقدت حصر معانى "الاستخدام" ضمن نوعين اثنين فحسب؛ بدعوى أن ذلك من شأنه أن يعرقل تطور البحوث ويشوّش إجراءات تصميمها. وشكّل هذا المدخل نقطة انطلاق لعدد من المداخل التى تناولت مفهوم الاستخدام وعمدت إلى تصنيفه فى عدة

أنواع ومستويات. فعلى سبيل المثال، صنّفت لارسن (Larsen, 1985) مفهوم الاستخدام إلى سبعة أنواع تتراوح ما بين الاستخدام الكامل إلى عدم الاستخدام [٣].

وقد تطرّق العديد من الدراسات إلى مناقشة وتحليل الأنماط المختلفة لطرق استخدام المعرفة العلمية، وباستعراض الأدبيات المتاحة، نجد هناك العديد من الأنماط المتداخلة والمتشابكة التى يمكن تصنيفها ضمن ستة أنماط محددة، يتمثل أبرزها فى: "حل المشكلات" و"التوجه المعرفى"؛ وذلك لأنهما يقدّمان أسلوباً أكثر منطقية لصياغة السياسات، أما الأنماط الأربعة الباقية فتتمثّل فيما يلى: "التفاعلى"، "السياسى"، "التكتيكى"، و"التنويرى" [٤]. ويمكن اعتبار هذه الأنماط أساليب ذات معانٍ ومضامين أكثر تعقيداً فى تخطيط السياسات وتحليلها (أوريات ١٩٩٨؛ Weiss, 1986).

ويركز الجزء الآتى على تقديم عرض تحليلى ونقدى لكل من هذه الأنماط على حدة، يتضّمن مناقشة وتقويماً لافتراضاتها الرئيسة، وأهم مواطن قوتها والانتقادات الموجهة إليها، والتطبيقات البارزة لها، ويتلو ذلك عرض لأهم المعوقات والتحديات التى تحول – فى الغالب – دون الاستفادة من نتائج البحوث العلمية فى عمليات صياغة السياسات العامة؛ وصولاً إلى استنتاج حزمة من التوصيات التى من شأنها أن تمثّل آليات مقترحة لتفعيل استخدام مخرجات البحوث فى صياغة السياسات الاجتماعية. ونبدأ فيما يلى باستعراض وتحليل لتلك الأنماط:

١- الاستخدام الأداتى للبحوث:

ويعد هذا النمط من أكثر الأنماط شيوعًا ضمن نطاق الاستخدام المعرفى، إذ ينطلق من تعريف المشكلة القائمة، مروراً بالبحث عن المعلومات والبيانات التى من شأنها المساعدة

---

(٣) استند بعض الدراسات العربية إلى تصنيف (لارسن) لمستوى الاستخدام المعرفى – بهدف تحديد العوامل المؤثرة فى استخدام المؤسسات الحكومية للاستشارات البحثية – الذى تمثّل فى سبع فئات لاستخدام الاستشارات، هى: ١) لم تتخذ المؤسسة أى إجراء حيال الاستشارة، ٢) جرت مناقشة الاستشارة ومن ثم رفضت، ٣) ما زالت الاستشارة قيد النقاش أو أن المؤسسة بصدد عملية تطبيقها، ٤) اتخذت المؤسسة بعض الخطوات حيال تطبيق الاستشارة، ٥) طبّقت المؤسسة جزءًا من الاستشارة بما يتوافق واحتياجاتها، ٦) أجرت المؤسسة بعض التعديلات حيال الاستشارة لتتلاءم واحتياجاتها، ومن ثم تم تطبيقها، ٧) طبّقت المؤسسة الاستشارة كما وردت إليها. وقد تم اختصار هذه المستويات السبعة للاستخدام فى ثلاث فئات رئيسة، هى: عدم الاستخدام، الرغبة فى الاستخدام، والاستخدام. (Almaaouf, 1993)

(٤) تجدر الإشارة إلى أن هذه الأنماط الستة للاستخدام قد وضعتها وايس. (Weiss, 1986)

فى تفهم المشكلة، وصولاً إلى اقتراح البدائل التى قد تسهم فى حل المشكلة، تمهيداً لاختيار البديل الأفضل بهدف تطبيقه أو اختباره.

ويركز هذا النمط على إثارة الاهتمام بالمشكلات الاجتماعية، والمساهمة فى رسم السياسة من خلال اللجوء إلى المفاهيم والنظريات الاجتماعية فى إعداد البرامج والمشاريع، التى تهدف إلى التخفيف من وطأة الظروف الاجتماعية الضارة، والحد من المشكلات الاجتماعية كالفقر والبطالة والجريمة، وتحسين نوعية الحياة للأفراد والجماعات؛ لتحقيق الرفاه الاجتماعى.

ويتضمن هذا النمط التطبيق المباشر لنتائج البحث بهدف حل مشكلة ما، أو إصدار قرار معين بشأن قضية معلقة غير مبتوت فيها، إذ يزودنا البحث بأدلة وشواهد واقعية وعملية تساعد على حل مشكلة تواجه السياسة. (Weiss, 1986) ويوحى هذا النمط لاستخدام البحث بأن هناك نوعًا من الاتفاق الضمنى بين الباحثين وصانعى السياسات حول النتائج المرغوبة التى يؤمل التوصل إليها. وقد يكون الالتقاء بين البحث والمشكلة دون ترتيب مسبق، بمعنى أن يقوم صانع السياسة بالاعتماد على أبحاث منجزة. وكبديل لذلك، قد يكون هناك تكليف بإجراء بحوث لسد فجوة معرفية معينة. وهنا تكون المشكلة واضحة لدى صانع السياسة، وتنقصه فقط بعض الحقائق والمعلومات التى من شأنها أن توصله للحل، وبالتالى يضع على عاتق الباحث تقديم الحقائق، والبيانات، والتعميمات، والتوصيات. وفى بعض الحالات، يتم تأليف لجنة أو فريق من الباحثين والممثّلين عن الحكومة، الأمر الذى يعزز من احتمال تأثير البحث الناتج عن اللجنة فى السياسة بشكل أكبر.

ويفترض هذا النمط أن كل البحوث سوف تكون لها صلة وثيقة بصنع القرارات أو حل المشكلات. كما يفترض أن هناك إجماعًا لدى صانعى السياسة والباحثين حول الأهداف وتعريف المشكلات، ومن ثم فإن المساهمة الرئيسة للبحوث فى العلوم الاجتماعية هى المساعدة فى تحديد واختيار الوسائل المناسبة من أجل الوصول للأهداف. ويتوقع من مخرجات البحوث أن توضّح المواقف المختلفة الممكنة، وتقلص من هامش الاحتمالات وعدم التأكد؛ تمهيداً للتأثير فى صياغة السياسة بصورة يمكن رصدها بوضوح. كما تجدر الإشارة إلى أن هناك صعوبة فى التقييم العملى أو الميدانى لنمط الاستخدام الأداتى، وتتمحور المشكلة عند حسم مسألة استخدام مخرجات البحوث فى طبيعة العمليات الخاصة بصياغة السياسات وتنفيذها وتقويمها. فمن المعروف أن عملية صنع السياسة – إجمالاً – هى عملية مجزّأة وغير منظّمة؛ (Nachmias, 1979) إذ إنه من الصعب معرفة وقت صدور

القرار المتعلق بصياغة السياسة ومن قام فعليًا بإصداره، بالإضافة إلى أن السياسات الرسمية لا تتطابق - فى الغالب - مع السياسات المنفّذة، وهذا يخلق نوعًا من الصعوبة أمام عملية تحديد السياسة التى سوف يتم اللجوء إليها فى عملية التقييم الميدانى لاستخدام البحوث. ويذهب باتون (Patton, 1991) إلى أن النمط الأداتى للاستخدام مبنىّ على افتراضات خاطئة فيما يتعلق بعملية صياغة السياسة، لذا فمن المرجح أن هذا النمط قابل للتساؤل، والوضع محل للشك.

ومما يؤخذ على هذا النمط أنه يفترض وجود تفاعل وثيق بين الباحثين وصانعى السياسات، وضرورة أن تكون نتائج البحوث متوافقة مع أهداف صانعى السياسات وقيمهم، فى الوقت الذى يفترض فيه أيضًا أن عملية صياغة السياسة عملية منطقية تتأثر بعوامل موضوعية. ومع أن هذا النمط البحثى يقدم الصورة السائدة للاستخدام، إلا أنه يشكّل مصدرًا لخيبة الأمل فيما يتعلق بفائدة البحوث الاجتماعية، إذ يفترض أن عملية صنع السياسة عملية منطقية، ولو أن البحث لبى حاجات الاستخدام لتم الاعتماد عليه، غير أن رسم السياسات فى المسرح الاجتماعى لا يتم بهذه المنطقية والبساطة.

٢- نمط التوجه المعرفى (البحث والتطوير):

يفترض هذا النمط - على النقيض من النمط السابق- أن البحث لا يتم إجراؤه استجابة لمشكلة محددة، ولكنه قد يعد وسيلة لاستشراف آفاق وفرص يمكن الاستفادة منها فى وقت لاحق. (Weiss, 1991) فالتقنية الحديثة تبلورت كثمار للبحث الأساسى (النظرى البحت)، الذى غالبًا ما يتطور إلى بحث تطبيقى عملى يكشف النقاب عن فرصة جديدة يمكن أن تكون ذات صلة وثيقة بالسياسة العامة. وفى حالة إجراء البحث التطبيقى لاختبار نتائج البحث الأساسى بهدف اتخاذ إجراء عام، يتم تطوير وسائل أو تقنيات لوضع تلك النتائج موضع التنفيذ، وبذلك يحدث التطبيق. وينتمى هذا النمط فى أصله إلى النموذج الأساسى لبحوث العلوم الطبيعية، غير أنه شهد رواجًا ملموسًا فى توظيفه بوصفه إستراتيجية عظمى لتخطيط المستجدات فى حقول العلوم الاجتماعية، ويمكن اعتبار النمط السابق (حل المشكلات) فرعًا أو جزءًا من هذا النمط، وان الفرق بينهما يتمثل أساسًا فى أن نمط حل المشكلات لا يتحدث عن ضرورة الانتقال من الاختيار إلى التطبيق، فى حين أن النمط المعرفى يفترض تلقائية هذا الانتقال، وبشكل كلى وآلى.

ومما يؤخذ على هذا النمط – أسوة بنمط حل المشكلات – أن افتراضاته يعوزها البرهان، كما أنها تفتقر إلى الطابع العملى، فى الوقت الذى تستدعى فيه عملية ترسيم خطوات السياسة الاستناد إلى التحليل المنطقى، إذ إن السياسات والتطبيقات الجديدة تنشأ حصيلة للبحث الأساسى الذى غالبًا ما يجرى فى العلوم الطبيعية (بدلاً من العلوم الاجتماعية)، والذى يميط اللثام عن فرصة وثيقة الصلة بالسياسة، بحيث تتأطر العملية وفق التسلسل التالى: بحث أساسى، يعقبه بحث تطبيقى، وصولاً إلى تطور الفرصة التى تسنح بالتطبيق. (Weiss, 1986) أى أن هذا النمط يستند – بكل بساطة – إلى افتراض يقوم على حقيقة محضة ترى أن كون المعرفة موجودة كفيل بأن يضغط بنفسه نحو إيجاد فرصة لاستخدامها.

وبغض النظر عن مدى مصداقية هذا النمط فى وصفه للأحداث فى العلوم الطبيعية، إلا أنه يصعب العثور على أمثلة تطبيقية له فى العلوم الاجتماعية، حيث إن المعرفة فى العلوم الاجتماعية لا تميل إلى فرض نفسها بحزم نحو التنفيذ الحتمى. فالمعرفة الاجتماعية لا تعير نفسها بسهولة إلى التحوّل إلى تقنيات قابلة للاستنساخ، سواء أكانت مادية أم اجتماعية. وربما الأكثر أهمية من ذلك هو أنه ما لم يكن هناك إجماع على اعتبار حالة اجتماعية معينة بوصفها مشكلة اجتماعية ضاغطة، وقد تم تسييسها ومناقشتها بشكل وافٍ، وتم الاتفاق على حدود الإجراءات والتدابير الممكنة حيالها، فإن احتمالية تقبُّل صانعى السياسات لنتائج البحوث الاجتماعية ستكون على الأرجح ضئيلة. (Weiss, 1986) وبصرف النظر عن ذلك، فإن هذا لا يتضمن القول: إن البحوث الأساسية فى العلوم الاجتماعية لا تعد مفيدة فى صياغة السياسات. إذ من المؤكد أن هناك الكثير من البرامج والسياسات الاجتماعية التى تستند – بشكل جلى أو ضمنى– إلى المفاهيم العلمية الأساسية فى العلوم الاجتماعية. ومهما يكن، فإنه عندما يتجلى تأثيرها فى القرارات الحكومية، فعلى الأرجح ألا يتم ذلك عن طريق تسلسل الأحداث التى يفترضها هذا النمط.

٣- النمط التفاعلى:

يختلف هذا النمط عن النمطين السابقين فى أنه لا يتجه اتجاهًا خطّيًا فى موضوع الاستخدام، لأن نتاج البحوث بالنسبة له يشكّل جزءًا يسيرًا من عملية كبيرة معقدة تضم الخبرات والتقنيات والضغوط الاجتماعية والأحكام الشخصية، فالعلماء والإداريون والمخططون ورجال الأعمال والسياسة وكل الفئات المعنية فى مجال برنامج أو سياسة

أو مشكلة ما تشارك بقدراتها ومقتضياتها ومفاهيمها من أجل إدراك المشكلة الاجتماعية وتفهّم أبعادها ومؤشراتها. ولذا، فإن الاستخدام التفاعلى قد يتخذ شكلاً دائرياً أو متعرّجاً وليس شكلاً خطّيًا عقلياً كما هو الحال بالنسبة لنمط حل المشكلات ونمط التوجه المعرفى.

يذهب هذا النمط إلى أن مخرجات البحوث التى يمكن أن تستخدم فى عمليات صنع القرارات والسياسات هى من نتاج البحث التفاعلى عن المعرفة. ويعنى ذلك أن الاعتماد لا يقتصر على الباحثين فى العلوم الاجتماعية فحسب، وإنما على نتاج تضافر جهود مجموعات متباينة من الفاعلين، من أمثال: المخططين، والسياسيين، والمديرين، والممارسين، والصحفيين، وأصحاب المصالح، والأصدقاء، والمساعدين، وغيرهم. (Patton, 1991) وتساعد المشاورات المتبادلة بين هذه الجماعات على التوصل إلى أقرب درجة من الاستجابة للمشكلات فى سياق صنع القرارات المتصلة بالسياسات الاجتماعية.

كما يشير هذا النمط إلى أن الاعتماد على نتائج البحوث لا يتأتى بمجرد الانتهاء من إجرائها، ولكنه يظهر استجابة لمقتضيات الظروف المجتمعية المستجدة. ولا يتفق هذا النمط مع النمطين السابقين فى اعتبار عملية صنع السياسة عملية منطقية، بل على العكس، فإنه يرى أن عملية صنع السياسة عملية معقدة تخضع لعوامل عديدة، يتمثّل أهمها فى تأثير جماعات الضغط والتنافس. ومع أن هذا النمط يتّسم بعدم التنظيم، مثله فى ذلك مثل النمطين السابقين، إلا أنه ينتهج الواقعية باعتبار أن عملية صياغة السياسة عملية معقّدة، تدفع الباحثين إلى السعى خلف إدراك التعقيدات الكامنة التى تكتنف العملية السياسية، وما تتضمنه من التنبؤات، والضغوط، والصراعات، والمساومات بين جماعات الضغط المتنافسة. (Weiss, 1986) ووفقًا للنمط التفاعلى للاستخدام، تمثّل المعرفة العلمية أحد المصادر العديدة التى يأخذ أو يستأنس بها صانعو السياسات. أما المصادر الأخرى فقد تتضمن الضغط السياسى والاجتماعى والثقافى بمختلف أنواعه، مثل: الضغوط الناجمة عن الالتزام للجماعات الموالية [٥]، أو الامتثال لمنظومة المعتقدات والتقاليد والقوانين والدساتير السائدة فى المجتمع. وحسب هذا المنظور، فإن استخدام مخرجات البحوث يعد جزءاً من عملية معقّدة يتم عبرها توظيف الخبرة والبصيرة السياسية، وهذا يعبّر عن عملية مشابهة يكون فيها صانعو القرار على علم بمخرجات المعرفة ووجهات

(٥) تختلف طبيعة الجماعات الموالية باختلاف التركيبة الاجتماعية للمجتمع، التى تتخذ أشكالاً متعددة تظهر عادة فى الولاءات أو الانتماءات القبلية، والعشائرية، والمناطقية، والحزبية، والطبقية، والطائفية، والعرقية، وغيرها.

النظر فى حقل السياسة، حيث يستمدون المعلومات ليس من الباحثين والعلماء الاجتماعيين فحسب، وإنما من مصادر أخرى متعددة، كما أشرنا آنفًا. (Patton, 1991) وتشترك فئات مختلفة من الناس تتفاوت فى مواهبها، ومعتقداتها، وفهمها فى جو من التشاور والتنسيق والتعاون للتغلب على المشكلات المطروحة أمامهم، والإسهام فى صياغة السياسات العامة.

٤- النمط السياسى:

تنصرف عناية هذا النمط إلى إبراز طبيعة الاستخدامات التى يمكن لصناع القرارات والسياسات أن يوظفوا عبرها نتاج البحوث التى يصدرون توجيهاتهم بإجرائها، تلك الاستخدامات التى تنشطر فى العادة إما لخدمة الأغراض والمصالح الشخصية أو لخدمة الأهداف السياسية. ومن أبرز الأسباب التى يمكن أن يلجأ إليها صناع القرارات والسياسات فى معرض طلبهم إجراء بحوث معينة؛ ما يلى:

١- إضفاء الشرعية على قرار أو سياسة اتّخذت سلفًا.

٢- إيهام الجمهور بأن هناك جهوداً تبذل حول الموضوع أو المشكلة محل القرار، كسبًا للوقت، وتأجيلاً لعملية البت فى الموضوع قيد التناول.

٣- التنصل من تحمل مسؤولية اتخاذ القرار.

٤- إضعاف موقف خصم معين، أو الانتقاص من قيمة قرار أو سياسة اتخذت سابقًا.

٥- السعى إلى جنى ثمار الظهور بمظهر داعم للتوجهات العلمية.

وتثير - بالطبع - هذه الاستخدامات، الكثير من الأسئلة حول المواقف القيمية والأخلاقية لصناع القرارات والسياسات، إذ إن الغرض من مثل هذه الاستخدامات يتمثّل فى تحقيق أهداف شخصية فى المقام الأول، ولا يكاد يتصل بالمصلحة العامة إلا بطريقة غير مباشرة.

ويوحى هذا النمط بأن البحث يمكن أن يستخدم كذريعة، أو ذخيرة، أو تبرير، أو قاعدةً معلوماتية تساعد فى اتخاذ القرارات العملية، أو ضبط الفعاليات الحكومية، أو تدعيم ومساندة موقف سياسى معين؛ بقصد تحييد المعارضين عن ذلك الموقف أو إقناع المترددين. (Weiss, 1986) فالبحث هنا هو الدليل الموضوعى والبرهان الذى يقدّمه فريق إلى الفريق الآخر لإقناعه أو ترجيح كفة طروحاته. وفى هذا النوع من البحث، غالبًا ما يتم

استبعاد أو التقليل من أهمية الحجج أو البيانات أو النتائج التى يمكن أن تدعم الجانب المضاد لكفة التأييد. وغالبًا ما تلجأ بعض التنظيمات الاجتماعية وجماعات المصالح والضغط، والاتحادات، والقوى السياسية المتنازعة إلى هذا النمط البحثى عندما يكون النزاع كبيراً، مع تبنى الأطراف المختلفة مواقف متباينة، ولجوئها إلى تبيان الدليل من البحث بهدف دعم مواقفها وكسب التأييد والمساندة لها، أو إضعاف الخصوم أو إقناع المترددين. وثمة من يستنكر استغلال البحث فى أغراض التأثير أو التبرير السياسى، ولكن ما دام البحث يفسر على نحو دقيق ولا يتعرض للتحريف أو الانتقاء أو التعميم، ويمكن التوصل عن طريقه إلى دليل يحيط بالمسألة موضع الخلاف، فإن استخدامه هنا قد يكون وجيهًا وفى محله، وبخاصة فى عمليات التفاوض المتصلة بالسياسة، حيث تعد مخرجات البحوث أحد مصادر المعرفة التى يمكن الاستناد إليها، ويمكن أن تؤثر فى حصيلة القرارات المتخذة (أوريات، ١٩٩٨م). وبعبارة أخرى، يفترض هذا النمط أن يتزايد مستوى تأثير البحوث عندما يكون المنتدى السياسى تشريعيًا، وممثلاً للموقع الذى تكون فيه الطريقة السائدة لصياغة السياسة هى التفاوض والمناقشة والمساومة وحل الخلافات الإيديولوجية، إذ تلاقى البحوث تقبّلاً وترحيبًا فعليًا فى حالة دعمها لحجج طرف ما، أو إضفاء الصفة القانونية على القرارات المتّخذة أو السياسات المرسومة.

٥- النمط التكتيكى:

يفترض هذا النمط أن استخدام البحث فى الحقيقة يحدث كبديل لاتخاذ القرار أو حل المشكلة، أو استجابة للرأى العام ومحاولة إقناعه بأن هناك خطوات وإجراءات عملية يتم القيام بها من أجل التغلب على مشكلة معينة. وليس شرطًا أن يكون جوهر البحث متسقًا مع احتياجات الاستخدام، بمعنى أن البحث يستخدم هنا كخطوة تكتيكية بيروقراطية تمارسها الدوائر والهيئات المسئولة للتملص من مسئولياتها، فتعمد إلى إجراء دراسة شكلية لاحتواء الرأى العام وإرضائه، وليس بالضرورة من أجل التوصل لنتائج البحث والاستفادة منها عمليًا. (Knorr, 1977) ومن خلال المبادرة أو التوزيع أو نشر تقرير البحث، فإن صانعى القرارات والسياسات يريدون القول إن شيئًا ما قد تم فعله بخصوص تلك المشكلة، بينما تؤجّل أو تهمل الخطوات الواجب اتخاذها، فى الوقت الذى تسهم فيه نتائج البحوث فى إضفاء الشرعية على فعاليات صنع القرارات والسياسات، بينما يتم إهمالها فعليًا عند الشروع فى بلورة تلك القرارات والسياسات. وهكذا، يمكن أن تستخدم

مخرجات البحوث كستارة خلفية أكثر من استخدامها كدليل للعمل. كما يفترض هذا النمط أن صانعى القرار يستخدمون البحوث لأغراض تكتيكية، إذ يتخذون قراراتهم بناء على اعتقادات محددة سلفًا أو أحكام مسبقة، ثم يتم البحث عن مخرجات ونتائج بحثية من شأنها أن تدعم تلك القرارات وتضفى عليها نوعًا من الشرعية. وفى هذه الحالة، تكون مخرجات البحث عرضةً للانتقاء والتجزئة بشكل مضلل؛ وذلك لدعم قرار تم اتخاذه على أسس مختلفة، أو لتعكس - بكل بساطة - آراء صانعى القرار، الذين يتسمون - فى الغالب - بعدم انفتاحهم، ورفضهم تقبُّل واستيعاب دلائل جديدة فى العلوم الاجتماعية، وقد يرجع هذا لأسباب المصلحة أو لأسباب ثقافية، وأيديولوجية. (Patton, 1991)

ويعد العلماء والباحثون فى العلوم الاجتماعية هذا النمط من الاستخدام وسيلة أو أداة لتبرير الذات، وتعزيز التزام المسؤولين بقراراتهم، وخفض مستوى التردد وعدم التأكد، وإعطاء الشرعية للقرارات المتخذة. ووفقًا لهذا النمط، فإن صانعى القرار يستغلون نتائج البحوث كذريعة يتجنبون من خلالها النقد والمسؤولية عن نتائج سياسات غير مدروسة أو غير محمودة؛ عن طريق الادعاء بأن أفعالهم مبنية على أساس توصيات وتطبيقات لمخرجات البحوث الاجتماعية. ويشير نور (Knorr, 1977) إلى أن نتائج البحوث الاجتماعية يمكن أن تستخدم لتعطى إشارة للمهتمين بأن هناك خطوات يتم تبنيها لحل المشكلات، بينما يتم تجاهل أو تأجيل القرارات والمقاييس الفعلية المناسبة. وتبعًا لما تراه وايس، (Weiss, 1991) فإن هذا النمط البحثى الذى يدعم موقفًا محدداً سلفًا، لا يفتقر بالضرورة إلى الأهمية والرجاحة، بشرط ألا تتعرض مخرجات البحوث إلى التشويه أو التلاعب والتحريف. وتجدر الإشارة إلى أن هذا النمط البحثى لاستخدام مخرجات البحوث يعد أكثر انتشاراً من الأنماط الأخرى فى مسرح صياغة السياسات العامة.

٦- النمط التنويرى (أو التعليمى):

يفترض هذا النمط أن البحوث الاجتماعية تؤدى وظيفة تنويرية بدلاً من تقديمها حلولاً فنية، وتلعب دورها فى الكشف عن الفرق بين المعتقد والواقع، وإزالة التعميمات وتبديد الخرافات التى تتعلق بواقع الحياة الاجتماعية، التى تستند إليها - فى بعض الأحيان - السياسات الاجتماعية. كما يفترض أن مخرجات البحوث ليست مرتبطة بالضرورة بفعل أو إجراء معين، ولكنها قد تستخدم فى تغيير وتبديل المنظورات التى يحملها صانعو القرار للمشكلة، ولتحديد الطريقة التى يفكّر الناس من خلالها فى القضايا الاجتماعية، (Knorr, 1977)

وذلك من خلال القنوات المتخصصة كالدوريات العلمية ووسائل الاتصال الجماهيرى. فمن خلال المعرفة العلمية الاجتماعية ودورها فى التنوير، يمكن تزويد صانعى السياسات وأفراد المجتمع بطرق تسهم فى تطوير منظور أكثر عمقًا وعقلانية وذكاء نحو مختلف المسائل المجتمعية. ولا يفترض هذا النمط من الاستخدام أن تكون نتائج البحوث متسقة مع قيم صانعى السياسات ومواقفهم وأهدافهم حتى يكون مفيداً. ويوحى هذا النمط بأن البحوث الاجتماعية تسهم فى صياغة مفاهيم ذات صلة بالسياسات، أو تغيير البرامج السياسية، أو إعطاء مشكلة أو قضية ما أهمية كبيرة أو التقليل من شأنها، أو تجريد مشكلة قائمة من مقومات خطورتها، والعكس صحيح. (Weiss, 1986) وفى المحصلة النهائية، فإن هذا سوف يسهم فى تعديل طرق تفكير أفراد المجتمع فى مشكلات وقضايا مختلفة مثل: حقوق المرأة والطفل، والمشكلات الإثنية أو الطائفية والمساواة، وآثار الهجرة أو العمالة الوافدة، والمستويات المقبولة من البطالة والفقر والجريمة، وغيرها. ولا يتوقع – بطبيعة الحال – أن يقوم البحث بهذه المهمة (تغيير طريقة التفكير) من خلال دراسة واحدة شاملة، وإنما بتأثير نتائج دراسات متراكمة تستقر الأفكار المستقاة منها فى الأذهان، وقد تصبح بمرور الزمن حكمة مألوفة، وقد تجسّد أفكار الناس عن قضايا المجتمع واحتياجاته.

كما يفترض هذا النمط أن البحث الاجتماعى من شأنه أن يطلق العنان لارتياد آفاق جديدة، ويوسع من مدارك صانعى القرارات والسياسات ويؤثر فى تفكيرهم، كما أنه يستخدم لزيادة الوعى والفهم فى موضوع كان يكتنفه الغموض فيما مضى. ويفترض أن يكون البحث مؤثراً عندما تكون عملية صنع القرار فى مرحلة مبكرة ولا تزال هناك فرصة لبحث الجوانب المختلفة لقضية أو مشكلة ما، قبل أن تصاغ وترتبط بموقف صارم ومتشدد. كما يكون البحث مؤثراً فى أوقات الأزمات، عندما تكون السياسة القائمة تجاه قضية ما مشوّشة وموضعاً للشك، حيث يقوم المتشككون السابقون بالبحث عن أفكار ومعلومات جديدة من المجتمع البحثى. (Weiss, 1986)

وعلى الرغم من سماته القوية، فإنه يؤخذ على هذا النمط تورّطه العميق فى تعاريج السياسة، ذلك الذى يعنى إصدار التعميمات المبالغ فيها أو الانسياق إلى التبسيط المفرط، إضافة إلى أنه لا يقدم سياسات بديلة محددة المعالم. فعندما يتورط البحث أو يتوغل بعيداً فى خضّم الصراع السياسى بشكل غير مباشر وغير موجّه، فإنه يفقد قوته ومصداقيته، وينتهى إلى نتائج مضلّلة كما هو الحال فيما يتعلق بإصدار بعض التعميمات

الباطلة. ويبدو هذا الاتجاه وسيلة غير فعالة سواءً للجمهور أو لصانعى السياسات، ويبقى العديد من النتائج الحاسمة فى العلوم الاجتماعية بعيداً عن الاستخدام أو التأثير فى عملية صياغة السياسات فى كل الأحوال. وقد يعزى ذلك - إلى حد ما - إلى أن العلوم الاجتماعية لم تنجح فى الوصول إلى استنتاجات مشتركة أو متقاربة تلتقى عند نقطة واحدة. (Scott and Shore, 1979) وهذا يولد التعقيد والتناقض والتعدد فى الآراء حول الظاهرة الاجتماعية الخاضعة للتجريب والقياس. ومن ناحية أخرى، بيّن بعض الدراسات أن هذا النمط من تخلّل الأفكار هو الذى يعزّز اتحاد البحث والسياسة، على الرغم من أن صانعى السياسة لا يستطيعون أن يبينوا بشكل واضح أو يقيسوا كمياً تأثير البحث على تفكيرهم. (أوريات، ١٩٩٨) ومع ذلك، يبقى هذا النمط مدخلاً لتشكيل رؤى ومفاهيم جديدة على أسس علمية.

وفى ضوء هذا العرض الموجز للأنماط الستة المختلفة لاستخدام البحوث فى صياغة السياسات الاجتماعية، يبدو جلياً قصور كل منها عن تقديم إجابة شافية توضّح كيفية استخدام صانعى القرارات لمخرجات البحوث العلمية فى عملية صياغتهم للسياسات الاجتماعية، وهذا يبدّد الخطأ الذى كان سائداً لدى بعض الأوساط الأكاديمية من أن تأثير البحث على السياسة مباشر وكبير. ففى الواقع، أظهرت الدراسات أن تفاعل البحث وتأثيره فى السياسة - بوجه عام - أقل وضوحاً ومباشرة من ذلك إلى حد بعيد، لا، بل إن تأثيره ضعيف وبسيط، (أوريات، ١٩٩٨؛ Weiss and Bucuvalas, 1980) ومخيّب للآمال إلى درجة محبطة. ففى تاريخ البحث العلمى، نجد أن الأمثلة التى تدل على مشاركة البحوث بفعالية فى صياغة السياسات الاجتماعية قليلة ومحدودة، وأن نتائج البحوث غالباً ما تسخّر لصالح المستخدمين وأهدافهم، وليس بالضرورة لصياغة السياسات التى تهدف إلى تحقيق التنمية الشاملة، وتحسين نوعية الحياة، وتوفير الرفاهية لكافة الأفراد فى المجتمع.

٤- المعوقات والتحديات للاستفادة من مخرجات البحوث:

تكمن القيمة الفعلية للبحوث العلمية فى مدى الاستفادة من مخرجاتها فى الحياة العملية عن طريق التأثير فى صنع القرارات والسياسات، وترجمة نتائج البحوث إلى إجراءات عملية تهدف إلى تحسين نوعية حياة الفرد والمؤسسة والمجتمع. إلا أن تأثير البحوث فى صنع القرارات والسياسات الاجتماعية وتحسين الواقع العملى لم يكن فعالاً بالشكل المنشود، كما أشرنا آنفاً. إذ تشير الدراسات - حتى فى الحالات التى تجرى

فيها البحوث بناء على طلب من صانعى السياسات أو من ينوب عنهم – إلى أنه نادراً ما تكون هناك ترتيبات أو تدابير ثابتة لضمان نقل النتائج إلى الجهات القادرة على استخدامها بشكل أفضل. وفى هذا السياق، يمكن الإشارة إلى مشكلة أساسية تتمثّل فى كيفية إثارة اهتمام الأشخاص المعنيين مباشرة بمخرجات البحوث، ثم نقل هذه المخرجات إلى الجهات المموّلة للبحوث والجهات المستهدفة بهدف الاستفادة منها. وعليه، أدرك الباحثون فى العلوم الاجتماعية أن هناك مشكلات ومعوقات وتحديات كبيرة (٦) – كثيراً ما تحد من استخدام نتائج البحوث العلمية بشكل عملى فعال وكامل – ينبغى تجاوزها بغية تفعيل استخدام المعرفة فى المجتمع. ويمكن إجمال أبرز هذه المعوقات فى ثلاثة محاور أساسية، تتمثل فى: الأطراف الرئيسة المعنية بإنتاج البحوث (الباحثين)، ومستخدميها فى صياغة السياسات (صانعى القرارات والسياسات)، وقنوات التواصل بينهما (الباحثين وصانعى القرارات والسياسات)، وذلك على النحو الآتى:

أ- المعوقات المرتبطة بمنتجى البحوث:

يمكن حصر المعوقات المتعلقة بالبحوث، وجمهور الباحثين، ومؤسسات البحث العلمى، فيما يلى:

١- عدم أهمية المواضيع المتصلة برسم السياسات بالنسبة للباحثين الأكاديميين، ذلك أن أنظمة البحث العلمى فى المؤسسات الأكاديمية والحوافز المتعلقة بالأكاديميين تعزز نوعًا معينًا من البحوث لا يهم – فى العادة – صانعى السياسات. لذلك، نجد أن البحوث التطبيقية ذات العلاقة بالسياسات الاجتماعية غالبًا ما يتم إجراؤها خارج المؤسسات الأكاديمية، وبخاصة فى إطار الدوائر الحكومية، أو المنظمات غير الحكومية، أو مؤسسات القطاع الخاص، أو المؤسسات البحثية المستقلة، أو الهيئات الدولية. (أوريات، ١٩٩٨م)

٢- قد لا يتفق تحديد الباحث الأكاديمى وصياغته للمشكلة (التى تتأثر– فى الغالب – بمنطلقاته النظرية وأحكامه القيمية، وافتراضاته، ومنهجيته) مع تعريف صانع السياسة لها والتساؤلات التى يطرحها، وقد يلجأ الأكاديمى إلى تبسيط مشكلة

(٦) لمزيد من التفصيل حول طبيعة تأثير هذه المعوقات على دور بحوث العلوم الاجتماعية العربية فى تنمية المجتمع، والسياسة، والفكر العربى، انظر: (الغبرا، ١٩٨٩م).

البحث، أما صانع السياسة فينحو عادة إلى رؤيتها معقدة الأبعاد، وقد لا يتم التوصل إلى حل المشكلة من قبل الأكاديمى بالسرعة والشمولية التى يريدها صانع السياسة.

٣- اختلاف الجهات المعنية بإنتاج البحوث الاجتماعية (الباحثين، والمؤسسات البحثية، والفروع المعرفية فى العلوم الاجتماعية) فيما يتعلق بأساليب التعامل مع القضايا والمشكلات المطروحة المختلفة، وخصوصًا فيما يتعلق باختلاف المناهج والمفاهيم الخاصة بصياغة المشكلات الاجتماعية.

٤- عدم وجود مؤشرات اجتماعية ثابتة ومتفق عليها فى مختلف الحقول المعرفية (مثل: الإدارة العامة، علم الاجتماع، علم النفس، إدارة الأعمال، الاقتصاد، والقانون)، الأمر الذى تنعكس آثاره على منهجية، وثبات، وصحة مخرجات البحوث.

٥- يستعين الباحث – غالبًا – بدراسات سابقة ربما تم إجراؤها فى ظل ظروف خاصة قد تكون بعيدة الصلة بالظروف المتغيرة المحيطة بصانع السياسة. وقد تثير الدراسات تساؤلات وتعالج مشكلات جديدة لا تكون مكملة بالضرورة للدراسات التى سبقتها.

٦- يهتم الباحث الاجتماعى بالأصالة ويعتمد على النماذج النظرية المتوافرة فى الأدبيات والدراسات السابقة لتفسير الواقع الاجتماعى، فى حين يهتم صانع القرار بمسببات الوضع الراهن للمشكلة وأساليب التحكم فى مسارها.

٧- غياب المعايير الموضوعية اللازمة لتحديد أولويات البحث وأهميته، الأمر الذى قد يؤدى إلى استنساخ بحوث يصعب الاستفادة عمليًا من نتائجها.

٨- عدم الاتساق فى نتائج البحوث وتعارضها أحيانًا لا يمكّن صانع السياسة من تشكيل قاعدة ثابتة وواضحة لاتخاذ قرار ما.

٩- غالبًا ما تقدّم الدراسات توصيات تنبّه إلى الأخطاء ومواطن الضعف دون تقديم أية بدائل قابلة للتطبيق، وقد تصطبغ توصيات البحث بأيديولوجيات الباحث واهتماماته النظرية، وأفكاره التحررية أو الإصلاحية، التى قد لا تتلاءم مع توجهات صانع السياسة.

١٠- محدودية وسائل النشر؛ فقد تنشر البحوث فى دوريات علمية متخصصة تستخدم – فى الغالب – لغة فنية صعبة وغير مألوفة بالنسبة لصانع السياسة (الذى قد لا يكون متخصّصًا فى إعداد البحوث)، الأمر الذى قد يحول دون الاستفادة من مخرجاتها.

يتضح مما سبق أن عملية الاستفادة من مخرجات البحوث فى صياغة السياسات تواجه – فى العادة – عددًا لا حصر له من المشكلات المتداخلة التى تكمن فى إنتاج، وتنظيم، وتخزين، واسترجاع، ونقل، واستخدام المعرفة، (Dunn, et al., 1985) والتى

بدورها - غالبًا - ما تتأثر بمجموعة من العوامل الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والثقافية، والتنظيمية، إضافة إلى تلك العوامل المرتبطة بالاتجاهات والسلوكيات.

ب- المعوقات المرتبطة بمستخدمى مخرجات البحوث:

أما بالنسبة للمعوقات المتصلة بصانعى القرارات والسياسات أو مسئولى المؤسسات والدوائر الحكومية التى تستخدم مخرجات البحوث الاجتماعية، فيمكن إيجازها فيما يلى:

١- لا يشكل متخذو القرارات وصانعو السياسات الاجتماعية جماعة واحدة متجانسة فى معاييرها وقيمها ومعتقداتها، بل يعبِّرون عن اتجاهات ومواقف متعددة، كما أن المؤثرين فى القرار أو السياسة داخل المؤسسة وخارجها يتبنّون معايير وقواعد مختلفة فى إصدار الأحكام والقرارات، الأمر الذى يقلّل من إمكانية تطبيق مخرجات البحوث الاجتماعية.

٢- عزوف صانعى السياسات عن استخدام نتائج البحوث بسبب عدم فهمهم واستيعابهم لها، أو عدم توافقها مع توقعاتهم واهتماماتهم ومواقفهم ومعتقداتهم ومصالحهم الشخصية، كما يميلون إلى إنكار وإهمال مخرجات البحوث، ربما بسبب تعارضها مع سياسة أو فلسفة المؤسسات التى يقودونها. (البداينة، ١٩٩٦م) أو لأسباب أخرى تتعلق بالوقت، والتمويل، والمعوقات السياسية والإدارية.

٣- يواجه صانعو السياسات مشكلة فى الوقت المتاح لهم للتعامل مع مشكلة ما والانتقال إلى مشكلة أخرى ضمن جدول الأعمال، إذ إن التوصل للحل غالبًا ما يتطلب وقتًا أكبر مما هو متاح لهم عادة ضمن جدول الأعمال. إضافة إلى ذلك، فإن هناك اختلافًا فى المعايير الزمنية بين البحث العلمى وصنع القرار، حيث يحتاج صانعو القرار إلى النتائج بسرعة، ويعزى ذلك - فى العادة- إلى الضغوط الآنية التى تمارسها القوى الاجتماعية والسياسية التى يواجهونها فى المجتمع.

٤- يتسم صانعو السياسات بطابع المحافظة والواقعية فيما يتعلق بنظرتهم إلى العالم الخارجى، فهم يستدخلون ويتقبّلون المعطيات القائمة للبناء الاجتماعى بتنظيماته المختلفة كما هى عليه. وتشكّل الأيديولوجيات عنصراً معوقًا، إذ إن الالتزامات التى تفرضها أيديولوجية قوية تزيد من التمسّك بالسياسات القائمة، حتى ولو كانت سلبية الطابع، الأمر الذى يستبعد اللجوء إلى خيار التنازل عنها، حيث إن التدخلات الإستراتيجية الواعدة التى تحمل فى طياتها التغيير المحتمل قد لا يتم قبولها كبديل عندما تسود الالتزامات الأيديولوجية القوية. (Patton, 1991)

٥- إن الإضافات البحثية قد تكون ضئيلة مقارنة بخبرة صانعى القرارات والسياسات، كما أن توصيات الباحثين قد لا تتناسب مع تشريعات وسياسات المؤسسات والمنظمات الرسمية، وقد تنبثق عن البحوث الاجتماعية توصيات تقع خارج صلاحيات حدود المؤسسة الأيديولوجية، والسياسية والإدارية، أى قد يتطلب تنفيذ التوصيات مصادر وموارد لا تستطيع المؤسسة توفيرها.

٦- مقاومة صانعى السياسات للتغيير: إذ إنه كثيراً ما تخشى الإدارة من التغيير الجذرى الذى قد يؤدى إلى عدم الاستقرار، ونقص القدرة على التوجه الصحيح، وتزعزع الثقة فى قدرة المؤسسة على الثبات. (Weiss and Bucuvalas, 1980) وعندما تتسم مضامين نتائج البحوث بطابع راديكالى يدعو إلى التغيير الجذرى، فإن تأثيراتها غالبًا ما تكون محدودة للغاية، إذ إن تنفيذها يتطلّب إعادة تنظيم جوهرى لممارسات المؤسسة وأعرافها، أو القيام بإجراءات تختلف عما كان سائداً فيها. وعليه، يمكن تفهّم رفض صانعى السياسات ومقاومتهم لبعض تطبيقات مخرجات البحوث العلمية؛ نظراً لأن مراجعة السياسات قد تسبب تغييراً فى العلاقات مع الممولين، والعملاء، والتنظيمات الاجتماعية التى ترى ضرورة بقاء السياسات على حالها وترفض فكرة التغيير.

ج - معوقات التواصل بين منتجى البحوث ومستخدميها:

لقد أظهر بعض الدراسات السابقة أن هذه المعوقات تعزى إلى عوامل عديدة ومتشابكة، يتمحور أهمها فى ضعف نظام التواصل وقنوات نقل المعلومات وتوصيلها بين الباحثين (بوصفهم منتجين للبحوث) وصانعى القرارات والسياسات (بوصفهم مستخدمين للبحوث) بشكل رئيس، أو بسبب العجز فى المفاضلة بين الدراسات المتوافرة على صعيد الفائدة والأهمية، أو عدم فعالية المؤسسات والموظفين والمستشارين فى أداء مهامهم المتعلقة بنقل المعلومات وتوصيلها بين منتجى البحوث ومستخدميها. ويمكن إجمال أبرز هذه المعوقات التى تحول دون الاستفادة من مخرجات البحوث فيما يلى:

١- انتماء العلوم الاجتماعية التطبيقية إلى نظام يختلف عن ذاك الذى ينتمى إليه صانعو القرارات والسياسات فى المؤسسات الحكومية؛ فبينما يتعامل الباحث مع الأفكار، والتحليل، والنشر، ونقل المعرفة وتطويرها، يهتم المسؤول الحكومى بالميزانية، والقوانين، والقرارات. وفى الوقت الذى يتمتّع الباحث فيه بهامش من الحرية فى تبنى الأفكار والاستقلالية فى العمل، يخضع المسؤول الحكومى إلى القوانين والأنظمة

والأعراف المرعية فى المؤسسة التى يعمل فيها. وفى حين يرى المسؤول الحكومى أن المعرفة وسيلة لهدف، يراها الباحث هدفًا فى حد ذاته. وهكذا، نلحظ أن كلاً منهما يعمل داخل نطاق بيئة ذات قيم واهتمامات مختلفة عن الأخرى، الأمر الذى يقلص من التواصل بين الحدود الأكاديمية والبيروقراطية. (Rose, 1977)

٢- قلة التفاعل والتعاون المنظم بين المؤسسات الحكومية المسؤولة عن تطوير سياسة القطاعات المختلفة وبين مؤسسات البحث العلمى، إذ يشكّل الحوار والتنسيق ضرورة أساسية لتفعيل دور هذه المؤسسات البحثية فى عملية صياغة السياسات وتحليلها. فعلى سبيل المثال: إن عدم مشاركة المعنيين أو أصحاب القرار فى مختلف مراحل البحث وخطة تنفيذه قد يقلّل الاستفادة من مخرجاته.

٣- نقص البرامج والحلقات التدريبية المتصلة بمنهجية البحوث العلمية وتقويمها، التى تمكّن الموظفين المعنيين فى المؤسسات الحكومية من تحديد النوعية الجيدة من البحوث والاستفادة من نتائجها.

٤- عدم قدرة الأطراف المكلّفة بنقل وتوصيل المعلومات المستخلصة من نتائج البحوث الاجتماعية على تحديد نوعية المعلومات التى يحتاج إليها صانعو السياسة، حيث يواجه الباحث صعوبة فى تحديد احتياجاتهم البحثية، وقد يدفعهم ذلك إلى اللجوء للتعميم والتسطيح.

٥- محدودية الاتصال بين الباحثين والجهات المستفيدة [٧] من البحوث فى المؤتمرات، ويلعب غياب اللغة المشتركة دورًا سلبيًا فى هذا المجال. (البداينة، ١٩٩٦م؛ Weiss, 1977) فعلى سبيل المثال، قد يتضمن البحث الاجتماعى الخاص بقضايا الإسكان والتعليم والصحة لغة ذات مفاهيم ومصطلحات فنية خاصة ليس من السهل ترجمتها من جانب المسؤولين فى الوحدات والدوائر المعنية بالسياسات (أوريات، ١٩٩٨م).

٦- هشاشة دور الباحث فى عملية صياغة السياسة بناء على البحث الذى تم إجراؤه؛ وهذا يعود بشكل جزئى إلى طبيعة إدراك دور الباحثين فى عملية استخدام مخرجات البحوث العلمية فى صنع السياسات؛ فالعديد من الآراء يرى أن دور الباحثين لا يشمل المشاركة فى رسم السياسات بعد وضعهم للنتائج والتوصيات.

(٧) الجهات المستفيدة من مخرجات البحوث العلمية المشار إليها فى هذه الورقة تتضمن متخذى القرارات وصانعى السياسات فى الأجهزة الحكومية (القطاع العام)، سواء أكانت وزارات، أو دواوين، أو هيئات ومنظمات وجمعيات، أو برامج ومشروعات ومؤسسات عامة، ... إلخ.

٥- آليات مقترحة لتفعيل استخدام مخرجات البحوث:

يتضح مما تقدم أن هناك العديد من العوامل المختلفة التى تعوق عملية استخدام مخرجات البحوث العلمية فى صياغة السياسات الاجتماعية، حيث أظهرت الدراسات – بوجه عام – أن البحوث العلمية قد تلقى قبولاً وحماساً أقل مما هو متوقع من جانب صانعى السياسات، وقد تسود اللامبالاة أو رفض نتائج هذه الدراسات، ولكن مهمة الباحثين لا تنتهى إلا بعد استيعاب هذه العوائق والعمل على إزالتها. وقد أسفرت دراسة المشكلات والمعوقات التى تجابه عملية الاستخدام عن ابتكار مجموعة من الاقتراحات والتوصيات، تتضمن جملة من الإجراءات التطبيقية الوقائية التى من شأنها أن تسهم فى تسهيل وتعظيم احتمالية الاستفادة من نتائج الدراسات والبحوث، وتحقيق الاستخدام الأمثل لها من جانب ذوى الصلاحية فى اتخاذ القرارات ورسم السياسات. ويمكن تصنيف هذه التوصيات فى ثلاثة محاور رئيسة، تتمثل – بوجه عام– فى الأطراف والعوامل المختلفة المؤثرة فى عملية صياغة السياسات، والتفاعل فيما بينها، على النحو الآتى:

أ– مواصفات البحوث:

ينبغى للبحوث الالتزام بقواعد ومعايير محددة، وأن تتسم بخصائص معينة تسهم فى تسويغ استخدامها، وتعزّز من دورها، وتفعّل من تأثيراتها فى عملية صياغة السياسات. ويمكن إيجاز هذه المعايير أو المواصفات البحثية فيما يلى:

١– ارتباط موضوعات البحوث ونتائجها باهتمامات صانعى السياسات الاجتماعية واحتياجاتهم وتوافقها مع توقعاتهم ومواقفهم المسبقة، (البداينة، ١٩٩٦م) وزيادة اهتمام المجالس البحثية بإعداد مشروعات بحثية على أساس تساؤلات تطرحها السياسات، وترجمة هذه التساؤلات إلى مشكلات بحثية ذات علاقة مباشرة بالسياسات الاجتماعية.

٢– التعرف على المستفيدين المحتملين من نتائج البحث فى مرحلة مبكرة من الدراسة، وتصميم البحث وصياغته ليتلاءم مع احتياجاتهم والمشكلات التى تعترضهم، واهتماماتهم المتعلقة – فى الغالب – بالبرامج، والأهداف، والمنتفعين، والميزانية، والإدارة، والنوعية، والوقت، إلخ. (Patton, 1991)

٣– العمل على رفع مستوى جودة البحث أو الدراسة من خلال الالتزام بالتحليل الموضوعى غير المتحيز، والمنهجية الجيدة، والدقة الإحصائية المتناهية فى تحليل البيانات،

والتوصل إلى نتائج سليمة متناغمة فيما بينها، وخالية من اللبس والغموض والحشو غير المفيد، ومتسقة مع نتائج الدراسات السابقة، واقتراح أفكار جديدة واضحة وسهلة الفهم وقابلة للتطبيق العملى، ولا تتعارض بشكل كبير مع الأساليب والأنظمة المتبعة فى المؤسسات المعنية. (Glaser, et al., 1983؛ البداينة، ١٩٩٦م) ويمكن القول إن الإستراتيجية الأفضل للتأكد من استخدام مخرجات البحوث تتمثل فى التخطيط الحذر لتنفيذ كل خطوة من خطوات البحث.

٤- تقديم البحوث لتوصيات واضحة تدعمها البيانات، وقابلة للتنفيذ على أرض الواقع، وذات رؤية لها صفة التحدى - إلى حد ما - للوضع الراهن وللتفسيرات والسياسات القائمة، (Weiss and Bucuvalas 1980؛ البداينة، ١٩٩٦م) مع الأخذ فى الاعتبار الإمكانات الإدارية والسياسية والعلمية لصانعى القرارات والسياسات، والاهتمام عموماً بالجوانب الفنية والمهنية والسياسية والبيروقراطية والأخلاقية، وتبنّيها بجدية فى مراحل تصميم البحث وتنفيذه وعرض النتائج النهائية.

٥- تشجيع إجراء المزيد من البحوث الميدانية لتبيان العوامل المحددة لاستخدام مخرجات البحوث، وبخاصة العوامل المتصلة بمنهج التحليل، وأسلوب صياغة مشكلة البحث، والتفاعل مع صانعى السياسات أثناء إجراء البحث.

٦- ضرورة تقيّد الباحثين بشروط أو متطلبات الجهات المانحة لإعداد البحوث؛ لما فى ذلك من أثر فعال على ترشيح بحوثهم للدعم (العبد العالى، ١٩٩٨م)، إضافة إلى استيعاب الأنظمة الإدارية والمالية التى تحكم مسيرة المشروع البحثى، واتباع الأساليب المتطورة فى تنظيم الجهد والوقت والإنفاق وغيرها، وعدم اعتبار البحث منتهياً إلا بالصورة المتفق عليها بالعقد المبرم بين الجهة المنفذة للبحث والجهة الممولة له.

٧- استشعار المسؤولية الملقاة على كل عضو فى فريق البحث وتعاونهم لإنجاز البحث، والالتزام بالجدول الزمنى المخصّص لإكمال البحث وإعداد التقرير النهائى وتقديمه لصانعى السياسة فى الوقت المناسب.

٨- ضرورة توفير مراجعين ومقوّمين أكفاء للبحوث المقدمة للنشر فى الدوريات العلمية؛ وذلك لضمان نشر البحوث ذات النوعية الجيدة والقابلة للتطبيق العملى، الأمر الذى من شأنه ان يسهم فى توفير الجهد والوقت للمسؤولين، ويعزّز الاستفادة من نتائج تلك البحوث (عبيد الله وخوجة، ١٩٩٨م).

ب- الجهات المستفيدة من مخرجات البحوث:

وثمة حزمة أخرى من التوصيات التى تؤكد ضرورة التطبيق العملى لمخرجات البحوث من قبل صانعى السياسات، والتى يمكن إجمالها على النحو الآتى:

١- ضرورة أن يكون صانعو القرارات والسياسات على معرفة ودراية ببيانات البحث ونظرياته ومفاهيمه وإجراءاته المنهجية، وأن تكون متغيرات الدراسة ذات صلة باهتمامات واضعى السياسات، مع إمكانية التطبيق العملى للنتائج التى تخلص إليها الدراسة على أرض الواقع، وينبغى ألا تطغى رغبة الباحث فى النشر على احتياجات صانعى السياسات واهتماماتهم. (Weiss and Bucuvalas, 1980)

٢- إجراء المزيد من الدراسات بهدف تحديد الإسهام الفعلى للعلماء الاجتماعيين فى عملية صياغة السياسات، مثل اقتراحهم لسياسة ما دخلت حيز التطبيق العملى كبديل لما قدّمه صانعو السياسة.

٣- مبادرة المؤسسات المستفيدة من مخرجات البحوث إلى وضع الخطط والبرامج الخاصة بتمويل قضايا البحث والتطوير بهدف تنشيط الأعمال البحثية، وبناء الوحدات البحثية الخاصة بهذه المؤسسات؛ من أجل حل المشكلات التى يمكن أن تعترضها.

٤- قيام مراكز البحث والمعاهد العلمية بالترويج لكيفية استفادة الجهات المعنية من البحوث التى تقدّمها، مع ربط هذه البحوث بالمشكلات التى تواجه هذه الجهات، فى الوقت الذى ينبغى أن تسعى فيه تلك الجهات لتلمّس المتوافر من الأبحاث ذات العلاقة بمجالات عملها واحتياجاتها لدى المراكز البحثية المختلفة (الشدادى، ١٩٩٨م).

٥- مطابقة مخرجات البحوث لتوقعات المستخدمين واهتماماتهم، وتوافقها مع توجهاتهم الفكرية وقيمهم، وانسجامها مع نتائج البحوث السابقة، واحتواؤها على مضامين قابلة للتطبيق فى إطار برامج السياسات الاجتماعية القائمة. (Rossi, 1989)

ج- قنوات التواصل بين منتجى البحوث ومستخدميها:

أظهر كثير من الدراسات وجود فجوة شاسعة بين العلم (البحث) والمجتمع (السياسة). وقد واصلت هذه الفجوة مسلسل اتساعها لتشمل السياسة من جهة، والعلم والدين والأخلاق من جهة أخرى. وربما كان كتاب "الأمير" لميكافيللى يجسّد مثالاً صارخًا لطبيعة القيم التى بات يحتكم إليها أصحاب القرار ورجال السياسة. غير أن المحاولات تبذل

اليوم لردم هذه الهوّة السحيقة، وإحداث نوع من التجانس والتزاوج المطلوب بين البحث والسياسة، بين النظرى والعملى، وبين المنشود والواقعى.

وقد خرج العديد من الدراسات بجملة من التوصيات التى تهدف إلى تضييق الفجوة وتقوية قنوات الاتصال بين الجهات المنتجة للبحوث العلمية والجهات المستفيدة من مخرجاتها؛ وذلك من أجل تعزيز احتماليات الاستخدام الفعلى لنتائج البحوث فى صياغة السياسات الاجتماعية. وفيما يلى عرض موجز لأهم هذه التوصيات:

١- نقل مخرجات البحوث إلى الجهات المعنية، من خلال القنوات المناسبة: المهنية، العامة، والشخصية، مع التدريب الجيّد للمهنيين المعنيين بعملية الاتصال ونقل المعرفة؛ بهدف الحصول على أفضل النتائج الممكنة وإتاحتها لصانعى السياسة فى الوقت المناسب (البداينة، ١٩٩٦م).

٢- الحث على عقد مناقشات مفتوحة وحلقات دراسية حول كيفية ربط البحث بممارسة السياسة فى نطاق الدوائر والمؤسسات المعنية. إذ إن مثل هذه الآليات - التى تجمع بين قادة البحث ومجموعة متنوعة من المشاركين المسؤولين فى مختلف القطاعات - تقوّى الرابطة بين منتجى البحوث وصانعى السياسة.

٣- تبنّى مراكز البحوث والتطوير لإستراتيجية تسويقية تهدف إلى إيصال مخرجات البحوث العلمية إلى الجهات المستفيدة، وتعزيز التنسيق بين مراكز البحوث وهذه الجهات. ويتضمن ذلك وضع آلية لتسويق البحوث المتوافرة والبحوث التى سوف يتم إعدادها، وإشراك الإداريين والمتخصصين، مثل: مسئولي الميزانية، وممثلى الهيئات المعنية فى مرحلة التخطيط للبحث، وتعزيز الربط بين الرسائل الجامعية والبحوث العلمية التى تجرى لخدمة احتياجات المجتمع بقطاعاته المختلفة، وتنسيق الاجتماعات واللجان وورش العمل بين مراكز البحوث والجهات المستفيدة (تركستانى، ١٩٩٨م).

٤- ضرورة انخراط العلماء الاجتماعيين فى مواقع صنع القرار، وهذا من شأنه إيلاء انتباه واهتمام أكثر للبحوث وإمكانية الاستفادة منها، إضافة إلى تطوير القناة الوسيطة التى تخدم التواصل بين الباحثين وصانعى السياسات. (Weiss, 1991)

٥- استخدام ملخصات ومذكرات غير رسمية وثيقة الصلة بمخرجات البحوث؛ وذلك لتنبيه الإداريين والمديرين المسؤولين وزيادة اهتمامهم بتلك المخرجات، إضافة إلى إعداد خطة لتقديم التقارير والنشر. وقد يكون من المفيد اتخاذ بعض الإجراءات لتوسيع

نطاق النشر للبحوث، كأن تنشر نتائجها فى المجلات والصحف الرسمية، وأن يتم عرضها فى الندوات والاجتماعات والمؤتمرات، فى محاولة لإبراز أهمية هذه البحوث، بالإضافة إلى تزويد الجهات صاحبة القرار بملخصات مبسطة من تلك البحوث التى يمكن الاستفادة منها. وعليه، يتطلب الأمر تفعيل دور المكتبات، واستخدام التقنيات الحديثة فى التعامل مع قواعد المعلومات.

٦- وضمن إطار تعزيز الصلة بين البحث والسياسة، فإن بإمكان الجمعيات المهنية والمجالس البحثية التى ترعى العلوم الاجتماعية أن تمارس دوراً مهماً على هذا الصعيد من خلال تكريس جزء من جهودها لتسليط الضوء على الحالات التى أدت فيها البحوث إلى إحداث آثار معنوية فى الواقع الاجتماعى (أوريات، ١٩٩٨م).

وعموماً، تتضمن الفئات المختلفة التى يستهويها الفضول للاطلاع على نتائج التقويم ما يلى: أعضاء المجتمع ممن يشتركون فى البرنامج أو المشروع، غير أنهم لم يقفوا بعد على النتائج، وهيئة العاملين بالبرنامج (بمن فيهم المسئولون الفنيون والموظفون الإداريون)، والإدارة المركزية للمنظمة المنفذة، والوكالات الدولية التى تدعم البرنامج، والمتبرعون الذين يقومون بالتمويل، ووكالات التنمية الأخرى (بما فيها المنظمات غير الحكومية)، إضافة إلى الجمهور عامة (رو، ١٩٨٩: ٧٥).

وثمة اعتبارات عديدة يحسن مراعاتها عند نقل نتائج التقويم، يمكن إجمالها فى الآتى:

١- التأكد من وصول النتائج إلى الأشخاص المعنيين، ويتطلب ذلك تحديد من يحتاج إلى معرفة ماذا؟ ومتى؟ ولاتخاذ أى القرارات؟ إضافة إلى البحث فى احتياجات المجموعات المشار إليها أعلاه، والتأكد من وصول المعلومات إلى طالبيها.

٢- توظيف تقنيات الاتصال التى تضمن جذب انتباه الجمهور المستهدف واستقطاب اهتمام صناع القرار بنتائج التقويم.

٣- توخى البساطة والإيجاز والوضوح فى عرض الحقائق الجوهرية، وخاصة إذا كان التقرير موجهاً إلى جمهور عريض مختلف الخصائص.

٤- الحرص على تلاؤم الرسائل المعلوماتية مع مستوى الجمهور المستهدف لضمان توصيل النتائج، الأمر الذى يتطلب تجنب استخدام المفردات الاصطلاحية الفنية، وتوظيف مفردات (وأشكال) مختلفة لجماهير مختلفة، وجعل التقرير مفهوماً - قدر الإمكان - دون أن يمس هذا من المضمون الجوهرى للنتائج.

٥- تقديم حقائق مدعّمة بالأدلة المقنعة، وبخاصة للأشخاص الذين لا يمتلكون خلفية كافية عن عملية جمع البيانات واستخلاص النتائج.

٦- إيصال نتائج التقويم لصناع القرارات والسياسات، وتزويدهم بالمدخلات المطلوبة فى الموعد المناسب وقبل الوقت المحدد لصنع هذه القرارات والسياسات.

٧- إشراك المستفيدين والأطراف المهتمة الأخرى فى عملية الاتصال بهدف تعزيز إدراكهم لنتائج التقويم. ويتمثل أكثر أشكال الاتصال شيوعًا فى التقارير المكتوبة، التى ينبغى اختصارها قدر المستطاع، وصوغها بأسلوب سلس، بحيث تخلو من الحشو غير المفيد، والمعلومات التى لا تتصل بالموضوع بشكل وثيق، مع أهمية استخدام الجداول والرسوم البيانية والأشكال التوضيحية، إضافة إلى تنظيم التقرير وفق مخطط منطقى يسهل على القارئ متابعته والوصول إلى الأجزاء التى تهمه بسرعة (رو، ١٩٨٩: ٧٥ -٧٦).

٦- مثال تطبيقى لطبيعة قياس استخدام نتائج مخرجات البحوث فى صناعة القرار:

تعد الاستشارات التى يقدمها معهد الإدارة العامة فى المملكة العربية السعودية للأجهزة الحكومية أكبر مثال على هذا النوع من الاستخدام، وقد تم الاستناد إلى دراسة ميدانية أجريت لدراسة مستوى الاستخدام والعوامل المؤثرة فى استخدام الأجهزة الحكومية لاستشارات معهد الإدارة العامة (المعيوف ١٩٩٣م).

وقد انطلقت الدراسة من أن المشكلة لا تكمن فى نقص المعارف بقدر ما تكمن فى الاستفادة منها. فمطابع دور النشر فى العالم تنتج يومياً آلاف البحوث والكتب والتى يتم اقتناؤها وتصنيفها وترتيبها من قبل المكتبات العامة والخاصة، لتسهيل الوصول إليها من قبل جمهور المستفيدين. وقد تنبه الباحثون والمتخصصون إلى هذه الإشكالية وطالبوا بأن يعطى موضوع الاستخدام المعرفى قدراً من الاهتمام مساوياً للاهتمام المعطى للإنتاج المعرفى، وظهرت تبعًا لذلك مجموعة من الدراسات والبحوث ركزت على موضوع الاستخدام المعرفى عن طريق دراسة العوامل والمعوقات التى تحد من الاستفادة مما هو متوافر من معارف. ويعد هذا البحث امتداداً للدراسات التى اهتمت بهذه الإشكالية، حيث يهدف إلى دراسة العوامل المحددة لسلوك المنظمات العامة فى مدينة الرياض تجاه استخدام الاستشارات المقدمة لها من قبل معهد الإدارة العامة.

وتتلخص مشكلة البحث بأن معهد الإدارة العامة يقدم استشارات متعددة ومتنوعة إلى الأجهزة الحكومية بناء على طلب تلك الأجهزة لحل مشكلات تنظيمية وإجرائية، وإن بعضاً من هذه الدراسات الاستشارية لا يتم استخدامه وينتهى إلى الحفظ فى ملفات تلك الأجهزة. لذا يطرح هذا البحث السؤال التالى: هل هناك عوامل معينة لها دور فى تفسير سلوك هذه الأجهزة تجاه استخدام الاستشارات من عدمه؟ وتنبع أهمية هذه الدراسة من كونها واحدة من مجموعة دراسات قليلة ركزت على موضوع استخدام معارف متنوعة، مثل: الدراسات التقويمية والدراسات الاجتماعية المتعلقة بالسياسات العامة. وبهذا الصدد قام لارسن وبيكر (١٩٨٢م) بمراجعة ما سبق أن كتب عن الاستشارات وخرجا بالنقاط التالية:

١- أن معظم ما كتب له طابع تحذيرى لا يعتمد على قاعدة معلوماتية منظمة، وأن ما يقدم كاستدلال على نتائج له طابع الحالات البحثية الفردية التى تكون لفائدتها محدودية كبيرة.

٢- أن معظم ما كتب فى مجال استشارات الخدمات الإنسانية يركز على مشاكل العميل الفردية ولا يركز على الجوانب التنظيمية والإجرائية لتحسين الوضع القائم.

٣- أن جهوداً منظمة قليلة بذلت للمقارنة فيما بين الأساليب والطرق التى يستخدمها الاستشاريون وذلك للتمكن من إطلاق تعاميم عن الممارسة الاستشارية الفعالة.

٤- على الرغم من وجود حوار حول كيفية قيام الاستشارى بعملية التحفيز أو التطبيق للتغير أو الابتكار، إلا أن ما تم نشره فى هذا الموضوع لا يتطرق إلى الكيفية التى يحافظ الاستشارى فيها على استمرارية التغيير المرغوب فيه.

ولدراسة مستوى التطبيق والإجابة عن تساؤلات الدراسة تم اعتبار الدراسات الاستشارية المعدة من قبل معهد الإدارة العامة وحدات المعاينة أو مفردات الدراسة التى يتكون منها مجتمع البحث، شريطة أن يتوافر فى هذه الدراسات ما يلى:

أن تكون الاستشارة معدة من قبل المركز الرئيس لمعهد الإدارة العامة الواقع فى مدينة الرياض. وأن يكون موقع المنظمة المستفيدة من الاستشارة فى مدينة الرياض. وأن تكون الجهة المستفيدة من الاستشارة منظمة حكومية. وأن يكون تقرير الاستشارة قد قدم إلى المنظمة المستفيدة. وأن تكون الاستشارة قد أعدت فيما بين عام ١٩٨٦ وعام ١٩٩٢م.

وبعد تطبيق المعايير السابقة تم حصر مجتمع الدراسة فبلغ اثنتين وثمانين (٨٢) استشارة، أمكن جمع معلومات متكاملة عن (٦٦) منها، أى أن البحث اشتمل على (٨٠٪)

من مجتمع الدراسة وقد اقتضى إجراء هذه الدراسة تصميم استبانة لجمع المعلومات تتكون من جزأين رئيسين:

الجزء الأول من الاستبانة: ويختص بجمع المعلومات اللازمة عن الاستشارات المقدمة إلى الأجهزة الحكومية من سجلات معهد الإدارة العامة.

أما الجزء الثانى فيعنى بجمع المعلومات اللازمة عن تلك الاستشارات من الأجهزة التى قدمت إليها.

وقد صمم الجزء الأول لجمع معلومات عن المتغيرات التالية عن كل استشارة: نوع الاستشارة، تاريخ الاستشارة، الجهة المستفيدة من الاستشارة، طبيعة المنظمة المستفيدة من الاستشارة، عدد الاستشاريين الذين اعدوا الاستشارة، جنسية كل استشارى، المستوى التعليمى لمنسق الاستشارة، عدد سنوات الخبرة لمنسق الاستشارة، وشمولية الاستشارة. أما الجزء الثانى من الاستبانة فقد صمم للحصول على معلومات عن الاستشارات من الجهات المستفيدة، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث جزئيات: الجزئية الأولى، تعنى بجمع معلومات عمن يقوم بتعبئة الاستبانة وحجم المنظمة التى يعمل بها. أما الجزئية الثانية من الاستبانة، فتتكون من ثمان وثلاثين (٣٨) عبارة تم تصميمها حسب مقياس لكرت لقياس المتغيرات التالية:

١- مستوى الاتصال فيما بين استشارى المعهد والجهة المستفيدة.

٢- جودة الاستشارة.

٣- إلحاح موضوع الاستشارة.

٤- وضوح الاستشارة، وذات صلة الاستشارة بموضوعها.

٥- سهولة تطبيق توصيات الاستشارة.

٦- والمركزية فى اتخاذ القرارات لدى الجهة المستفيدة من الاستشارة.

وأما الجزء الأخير من الاستبانة فكان الهدف منه الحصول على معلومات إضافية عن بعض متغيرات الدراسة عن طريق طرح أسئلة مغايرة لطريقة مقياس (لكرت) وذلك للتأكد من دقة المعلومات المستوفاة، وتضمن هذا الجزء مقياساً خاصاً بالمتغير التابع للبحث "استخدام الاستشارات". حيث كانت أهم النتائج:

أن النسبة المئوية للاستشارات التى لم تستخدم على الإطلاق قد بلغت (١٩,٧٪) وأن النسبة المئوية للاستشارات التى كانت هناك رغبة فى استخدامها قد بلغت (٤٧٪)وأن النسبة المئوية للاستشارات التى استخدمت قد بلغت (٣٣,٣٪). وتجدر الإشارة إلى أن ما يقرب من نصف الاستشارات (٤٧٪) لم يتم استخدامه بعد، لكن الجهات المعنية عبرت عن رغبتها فى استخدام تلك الاستشارات "سيستخدم لاحقًا" والجزء الآخر سوف يبقى فى صنف الاستشارات غير المستخدمة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائى تأييداً لفرضيات البحث المتمثلة فى دور أبعاد الدراسة الثلاثة (الاستشارة، الاستشارى، الجهة المستفيدة) فى التأثير على استخدام الاستشارات. فعند اختبار العوامل المكونة لكل بعد من الأبعاد الثلاثة باتباع الطريقة الهرمية لتحديد أهم العوامل المؤثرة فيما بينها على استخدام الاستشارات، تم استخلاص أن جودة الاستشارة أهم العوامل المكونة لبعد "تقرير الاستشارة". كما أن السلطة والمرتبة الوظيفية أهم عاملين من العوامل المكونة لبعد "المنظمة المستفيدة"، وأن خبرة الاستشارى أهم عامل فيما بين العوامل المكونة لبعد "الاستشارى" وعند اختبار العوامل السابقة والمستخلصة من بين المتغيرات المكونة للأبعاد الثلاثة كانت جودة الاستشارة وخبرة الاستشارى أهم العوامل التى شملها البحث فى التأثير على استخدام الاستشارات من قبل الأجهزة الحكومية.

تعقيب ومناقشة:

بعد هذا العرض والتحليل للأنماط المختلفة لاستخدام مخرجات البحوث فى صياغة السياسات الاجتماعية، وللعوامل المعوقة لهذا الاستخدام، وتوضيح الإجراءات التى ينبغى اتخاذها للتغلب على العقبات وتعزيز الاستفادة من نتائج البحوث العلمية، يبدو مهمًا القول إن كل نمط من أنماط الاستخدام التى تمت مناقشتها يتمتع بدرجة من قابلية التوظيف تختلف - بهذا القدر أو ذاك - من موقف لآخر. ومما لا ريب فيه، أن أيًا من هذه الأنماط لا يمثل إجابة شافية حول كيفية حشد أجهزة الدولة لمواردها البحثية واستخدامها بفعالية وكفاءة أفضل فى عملية صياغة السياسات الاجتماعية. إضافة إلى ذلك، فإن هذه الأنماط تفتقر إلى حسم إشكالية دوافع استخدام مخرجات البحوث من جانب قيادات المجتمع، ومدى أخلاقية هذه الدوافع، وقياس مردودها على المجتمع. فإدراك التنوع والفروق بين أنماط استخدام مخرجات البحوث قد يساعد فى تصحيح الانطباعات غير الدقيقة لأولئك

الذين يبحثون عن نتائج البحوث الاجتماعية فى سياق استخدام نمط بحثى محدد عند حل المشكلات وصياغة السياسات. وقد يكون من الضرورى التفكير بعمق أكثر حول الدور المناسب للبحوث الاجتماعية فى صياغة السياسات الاجتماعية، الأمر الذى يعزز الحاجة لإجراء دراسات ميدانية حول مدى استفادة صانعى السياسات من مخرجات البحوث، مع توافر وعى أفضل بالمضامين والجوانب المتنوعة والغامضة للسياسات الاجتماعية. فقد أكد بعض المختصين فى مجال الاستخدام المعرفى وجود مقولات ارتجالية حول الفوائد الضخمة التى يمكن أن تقدمها البحوث الاجتماعية فيما لو استرعى ذلك انتباه صانعى السياسات، (Weiss, 1986) الأمر الذى يتوقع أن تحسمه نتائج الدراسات الميدانية.

وربما حان الوقت للباحثين فى العلوم الاجتماعية أن يركزوا أنظارهم على مستلزمات أنظمة صنع السياسات، وأن يفكروا مليّاً وبعمق أكثر فيما يستطيعون عمله، ليس بالضرورة لزيادة استخدام البحوث، وإنما لتحسين الإسهام الذى قد تحرزه البحوث فى إنضاج عملية صياغة السياسات الاجتماعية. ومجمل القول: إن عملية الاستفادة من مخرجات البحوث لا يتأتى لها أن تخرج إلى حيز الوجود بدون توافر الشعور بالمسؤولية، والتعاون الوثيق بين قادة المؤسسات الحكومية والباحثين والجهات المعنية الأخرى، والفئات المستهدفة من الدراسة، وبخاصة فيما يتعلق بجمع البيانات وتبويبها. وعلاوة على ذلك، فإن مسألة التخطيط الجيد، وتعاون الجهات المعنية واشتراكها فى إجراء البحوث، من شأنها أن تفسح المجال لتعزيز احتمالية وفعالية استخدام مخرجات البحوث، وزيادة تكنوقراطية عملية صياغة السياسات. (Rossi and Freeman,1989) وغنى: عن القول إن هناك ضرورة ملحة لتعاون الجهات المعنية بإنتاج البحوث والاستفادة منها فى العمل على تقليص الهوة بين مخرجات البحوث من جانب والإجراءات والتدابير المترتبة عنها من جانب آخر، إضافة إلى تحديد أنسب الطرق المتعلقة بتقديم النتائج إلى الجهات المعنية، ونشرها – فى حالة إجازتها لذلك – فى الوقت المناسب، والحد من التأجيل فى الحصول على الإجابات الشافية، مع مراعاة الظروف السياسية والثقافية والاجتماعية السائدة، ومتطلبات صياغة السياسات الاجتماعية.

فالدراسات التى تناولت استخدام البحوث التقويمية قد أرهقت نفسها بصورة مبالغ بها بتأطيرات مفاهيمية ومقاييس ضيقة لعملية استخدام البحوث، من قبيل:

١- الافتراض بأن الحديث عن استخدام المعلومات يعنى بالضرورة الإشارة إلى "معرفة جديدة" فى مقابل ما هو معروف سابقاً، ومخزّن فى العقل الإنسانى.

٢- والذهاب إلى القول: إن "المعرفة الجديدة" تشير عادة إلى المعلومات المستمدة إمبيريقياً، فى مقابل "الحدس،" "الهواجس،" "الأعراف،" أو أشكال أخرى عديدة من المعلومات.

٣- وأن "الاستخدام" يشار إليه فى العادة وكأن كل أنواع التطبيق يمكن التعامل معها بشكل متساوٍ، وكأنه ليس هناك، فى الوقت ذاته، أية فروق معنوية بين أنواع المعلومات المختلفة التى يمكن استخدامها.

٤- كما تتم دراسة الاستخدام عادة وكأنها المتغير "التابع"، فى الوقت الذى يتم التفكير فيه – فى واقع الأمر – بوصفه متغيراً متداخلاً: استخدام لماذا، ولأى هدف؟

هذه الافتراضات المحدودة التى قيّدت عملية ربط دراسات الاستخدام بالسؤال الجوهرى الذى يتواصل طرحه من جانب المنظرين الاجتماعيين الرئيسيين على مر الزمن: أى العوامل التى يمكن عدها الأكثر جوهرية فى تفسير السلوك الإنسانى والتنظيمى؟ وحال وضعها فى منظور تاريخى ونظرى، فإن سلسلة ممتدة من المتغيرات التابعة (الأشكال التى يمكن أن يأخذها الاستخدام) والمتغيرات المستقلة (أنواع المعلومات التى سيتم استخدامها، وأنواع المستخدمين، والاحتياجات، ومجالات التطبيق للمعلومات، والعوامل المؤثرة فى الاستخدام) تبدأ بالظهور إلى حيز الوجود. ومع أنه لم يتم التطرق إليها إلا بشكل طفيف فى هذا الفصل، فإن فئات عدة من متغيرات الاستخدام يمكن تحديدها، وينبغى فى البحوث المستقبلية أن تعطى اهتماماً أكبر. وفيما يتعلق بتحديد أشكال الاستخدام (وبالإضافة إلى التمييز بين الاستخدام الأداتى والمفاهيمى)، فإن أنواع سوء الاستخدام، والاستخدام السابق لأوانه، وعدم الاستخدام الصحيح (Cook et al., 1980; Larsen, 1980; Weiss, 1972) ينبغى أن يتضمنها تصميم دراسات الاستخدام المستقبلية. إلى جانب ذلك، يشكل الاستخدام عملية متواصلة لا يمكن فصم عراها؛ وهكذا فإن من الصعوبة بمكان التعيين الدقيق لحدود الابتداء فى الاستخدام أو الانتهاء منه. ويحتاج الأمر إلى التمييز ما بين تبنى تطبيق المعلومات أو نشرها، كما أن من الأهمية بمكان العمل على التحقق من مستويات ثبات مثل هذه الاستخدامات عبر الزمن. كما يستدعى الأمر التحديد الواضح للشىء الذى نحاول استخدامه، الأمر الذى يقتضى التمييز بين المعلومات التنظيمية العامة، والمعلومات المستمدة من البحوث، والتقنيات والبرامج المبتكرة، على سبيل المثال. وفضلاً عن ذلك، يستلزم الوضع دراسة السياقات المختلفة التى يحدث فيها الاستخدام، والتعرف إلى الفئات المتنوعة من المستخدمين للمعلومات.

فبالإمكان القول مثلاً إن هناك قابلية للتفريق بين المستخدمين فى القطاعين العام والخاص، والهيئة التشريعية، والمجتمع المحلى والإدارى، إلى جانب المستخدمين المعنيين بالخدمات والإدارة.

وأخيراً، يستوجب الأمر مستوى متقدماً من الدقة والضبط فى تناول مسألة التمييز بين الحالات التى تتطلب تسهيل استخدام معلومات العلوم الاجتماعية، والحالات التى تتطلب التشاور ملياً بشأن عدم استخدام الدراسات المتوافرة. إذ قد لا يكون الاستخدام مفيداً بالضرورة، كما قد لا يكون الإحجام عن الاستخدام ضاراً بالضرورة أيضاً. وعليه، فإن من غير المفيد الاستمرار فى الدفاع عن استخدام المعلومات. ويبدو أن النقطة الجوهرية تكمن فى تحديد المعلومات المتصلة بالسياسة التى ستفيد المجتمع، ومن ثم تطوير الآليات التى سوف تسهّل تطبيقها الفعّال.

أسئلة وتطبيقات:

١- عدِّد أنماط الاستفادة من نتائج التقويم وناقش واحدة منها.

٢- ما الأسباب الرئيسة التى تقف - فى الغالب - وراء إهمال نتائج بحوث التقويم؟

٣- ما الذى يمكن عمله لمعالجة إهمال نتائج بحوث التقويم؟

التعريفات

أهم المصطلحات فى المنهج التقويمى

١ - **دراسات تفسيرية:** دراسات تتم نيابة عن راعى البرنامج لتحديد إلى أى مدى تم تنفيذ البرنامج تنفيذًا صحيحًا، أو وصل إلى أهدافه، وأدى إلى التأثيرات المرغوبة. وإلى أى مدى صُرفت فيه الأموال صرفًا صحيحًا.

٢ - **آثار التصميم:** دراسة المخرجات والإجراءات المستخدمة لتقدير الآثار الفعلية على البرنامج.

٣ - **الآثار التوزيعية:** تأثير البرامج التى تؤدى إلى إعادة توزيع الموارد لعامّة السكان.

٤ - **الآثار العرضية:** تكون فيها عملية القياس خاضعة للصدفة.

٥ - **آثار الناتج الخام:** النتائج الكلية للتقويم دون قياس آثار التدخل الحقيقية وعادة ما تكون النتائج إجمالية ولا تأخذ فى الاعتبار المؤثرات التى صاحبت البرنامج المقوم.

٦ - **الأثر الصافى:** الآثار الفعلية للبرنامج والتى تحدد الأثر بشكل صافٍ. ويعرف ناتج التدخل بعد إزالة الآثار غير المتوقعة.

٧ - **أهمية السياسة:** أهمية موجودات التقويم لسياسة وتطوير البرنامج "بالمقارنة مع أهميتها الإحصائية".

٨ - **إستراتيجية الوصول (تقديم الخدمة):** خطة للوصول وتزويد الفئة المستهدفة بالخدمات.

٩ - **الاستفادة المباشرة:** استفادة ظاهرة من أفكار محددة، وموجودات لتقويم بوساطة صانعى القرارات وراهنين آخرين.

١٠- **الاعتمادية (الدقة):** المسؤولية المترتبة على عاتق المنفذين للبرنامج (الأفراد) والمسؤولين عن تقديم الدليل للمساهمين والراعين، وللحصول على الموافقة والتأكيد على البرنامج، التغطية، الجانب العلاجى والقانونى، والمتطلبات المادية (الملموسة) الأخرى.

١١- **الانتشار:** عدد من الحالات الموجودة فى ظرف مُعطَى فى منطقة محددة وزمن محدد.

١٢- **الانتشار الأولى:** انتشار معطيات تفصيلية لتقويم معدّى البرامج والمشاهدين الفنيين.

١٣- **الانتشار الثانوى:** انتشار مختصر، أحيانًا معطيات مبسّطة لمشاهدين، يتكون من المساهمين.

١٤- **الانحراف فى التغطية:** مدى انحراف الخدمة لمجموعات فرعية غير الفئة المستهدفة فى برنامج ما.

١٥- **التجريبية العشوائية:** تصميم لدراسة أثر البرنامج تكون فيه المجموعات التجريبية والضابطة موزعة بشكل عشوائى.

١٦- **تحديد الأهداف:** بيانات عملية تعرض بالتفصيل الإنجازات المطلوبة من البرنامج.

١٧- **تحليل الفترات الزمنية:** برنامج عاكس يعتمد نسبيًا على فترات زمنية طويلة من قياس الناتج المتكرر تؤخذ قبل وبعد التفاعل.

١٨- **التحليل المضاد القبلي:** تحليلات تسبق تطبيق البرنامج. عادة تكون جزءًا من التخطيط للبرنامج.

١٩- **تحليل المنفعة – التكلفة:** هو عبارة عن نموذج تحليل يسعى إلى قياس –بصورة مالية – أكبر قدر ممكن من تكاليف وفوائد عرض/مقترح ما. وليس من الضرورى أن يقتصر تحليل فائدة – التكلفة على التثمين: إذ يمكن تنفيذه/تطبيقه بعد الحدث/النتيجة/الواقعة وقبله.

٢٠- **تحليل فعالية – التكلفة:** نموذج تحليل يُعنى بمقارنة التكاليف المتعلقة بخيارات مختلفة لديها نفس المخرجات أو تتشابه فى مخرجاتها. ويستخدم عادة عندما لا يمكن بسهولة إعطاء/تقويم المخرجات بقيمة مالية، مثال ذلك: كما فى السياسة الصحية فيما يتعلق بالتكلفة المرتبطة بكل حياة تم إنقاذها سنويًا؟.

٢١- **تحليل ما قبل الفاعلية:** تحليل فعّال يؤخذ به بالتالى لمعرفة الأثر الفعلى الناتج للبرنامج.

٢٢- **التخطيط:** عملية تحويل الأهداف إلى واقع، صياغة تدخلات محدّدة، وتحديد فئة مستهدفة مناسبة.

٢٣- **التدخل:** أى برنامج أو خطة لإحداث تغييرات فى الفئة المستهدفة.

٢٤- **التسلسل الزمنى:** تصميم لدراسة أثر البرنامج تستنتج آثاره من سلسلة طويلة لمقاييس متكررة تؤخذ قبل وبعد التدخل.

٢٥- **تصميمات القطاعات العرضية:** وتشمل الدراسة التى تُجمع من نقطة واحدة فى الوقت المحدد.

٢٦- **التعميم:** المدى الذى يمكن معه تعميم نتائج تأثير البرنامج على قطاعات محددة على الفئات الأخرى المستهدفة أو التعميم على البرامج المشابهة.

٢٧- **التغطية:** المدى الذى يحققه البرنامج فى الوصول إلى الفئة المستهدفة.

٢٨- **تقدير الأعباء:** ينبغى أن تأخذ خطة التقويم فى الاعتبار العمل الإضافى الممكن لأولئك الذين يخضع عملهم للتقويم إضافة إلى المنشآت/المؤسسات والأفراد من الخارج الذين يتأثرون بالتقويم. كما تتصل أعباء البرنامج أو السياسة على من هم فى الخارج بتقدير ما هو جدير/يستحق التقويم.

٢٩- **تقويم رأى المنتفعين:** يكون التقويم على أساس رأى العميل بإقراره ورأيه فى خدمات وإجراءات البرنامج.

٣٠- **تقويم الاحتياجات:** عملية منظمة لجمع البيانات وتحليلها واستخدامها فى عمليات اتخاذ القرارات الخاصة بتخصيص الموارد بهدف اكتشاف وتحديد الخدمات التى يفتقر إليها المجتمع على أساس المقاييس العامة المقبولة والتى يوجد عليها نوع من الإجماع.

٣١- **تقويم التأثير:** تقويم الاتساع والتغييرات التى أحدثها البرنامج فى الاتجاه المطلوب والفئة المستهدفة.

٣٢- **تقويم التقويم:** مجموعة من الإجراءات للتخطيط للتقويم بحيث تؤخذ اهتمامات المعنيين فى الاعتبار لزيادة فائدة التقويم.

٣٣- **التقويم الخارجى (الآثار الثانوية):** تأثيرات لبرنامج ما تفرض تكاليف على أشخاص أو مجموعات غير مستهدفة.

٣٤- **التقويم الشامل:** تحليل يغطى إعادة صياغة المفاهيم وتصميم التدخلات، ونظم المتابعة وقياس تداخلات البرنامج وتقويم الاستفادة من البرنامج.

٣٥- **تقويم فائدة البرنامج:** دراسة الفاعلية (التأثير) والكفاءة (نسبة تكاليف الفوائد أو فاعلية التكلفة).

٣٦- **تقويم مرحلى:** نشاطات تقويمية تتخذ أثناء التصميم وقبل اختبار البرامج لتوجيه عملية التصميم. لتوسيع نجاح التدخل الجديد.

٣٧- **التكاليف:** هى المتطلبات المالية " مباشرة أو غير مباشرة " المطلوبة لإيجاد خدمة أو تدخل اجتماعى ما. و ينبغى أن يغطى التقويم كافة التكاليف، سواء كانت تقع على عاتق الحكومة أو أى جهة أخرى. وقد يكون من المناسب أحياناً اعتبار تكلفة فرصة عدم متابعة سياسة بديلة ما فى حقل/ميدان/نطاقاً قريباً.

٣٨- **تكاليف الفرصة:** قيمة الفرص الضائعة بسبب مشروع تفاعل.

٣٩- **الحساسية:** مدى الحساسية التى يتمتع بها البرنامج نحو الفئة المستهدفة على الرغم من وجود فئات غير مستهدفة.

٤٠- **الخصم:** معالجة الزمن لتقويم التكاليف والفوائد؛ أى تعديل التكاليف والفوائد لقيمهم الحالية، يتطلب اختيار معدّل الخصم والإطار الزمنى.

٤١- **خطأ التحديد:** خطأ فى تقدير الأثر ينجم عن استخدام تقويم غير مناسب للنموذج.

٤٢- **دراسات العملية:** نشاطات التقويم المتعلقة بتعريف الأهداف وتقويم مطابقة المشروع لتصميمه فى الاستعمال الحالى. المصطلح مطابق لدراسات تطبيق البرنامج.

٤٣- **دراسات قطاع عرضى:** تصميم بحث مؤثر لا تتعرض فيه الأهداف للمعالجة. يتم تعريفها فى المسح وتتم مقارنتها مع أهداف تعرضت للمعالجة.

٤٤- **شبه التجريبية:** تصميم لدراسة أثر البرنامج تكون فيه المجموعات التجريبية والضابطة موزعة بشكل غير عشوائى.

٤٥- **صياغة وبناء المفاهيم وتحليل التصميم:** عبارة عن دراسات لمجموعة من المراحل هى: مدى وموضع المشكلات فى برنامج التداخل (٢) الطرق والأهداف التى حددت للتدخل (٣) قياس ومعرفة ما إذا كانت الأساليب المقترحة للتدخل مناسبة.

٤٦- **الضبط السليم للتنفيذ:** تعديل إجراءات البرنامج لزيادة الفاعلية.

٤٧- **طرق التسليم أو الوصول:** ترتيبات تنظيمية، تشمل الموظفين، الإجراءات، الأنشطة، والمواد المحسوسة والمطلوبة لتوفير خدمات البرنامج.

٤٨- **عائد المعدّل الداخلى:** القيمة المحسوبة للمعدّل المخصوم ضرورية للخصم الكلى لفوائد البرنامج وذلك لتسوية الخصم الكلى لتكلفة البرنامج.

٤٩- **عناصر البرنامج:** نشاطات تدخلية متميزة ومعرفة "المعالجات المحددة التى يشتمل عليها البرنامج".

٥٠- **الفئة المستهدفة:** أشخاص، ربات منازل، هيئات، لجان، أو أى وحدات يكون التدخل فيها مرغوباً.

٥١- **الفوائد الفعلية:** الفوائد الكلية المخصومة ناقص التكلفة الكلية المخصومة: "أيضًا تُعرف بالمعدّل الفعلى للعائد" قبل وبعد التصميم: تصميم عاكس فيه تؤخذ فقط معايير قبل وبعد التدخل.

٥٢- **قيم الظل:** الطاقة أو التكاليف التقديرية للبضائع والخدمات عندما لا يتم حساب هذه البضائع والخدمات بدقة فى الأسواق الحالية. قيم الظل أيضًا تستعمل أحيانًا عندما تكون القيم موجودة لكنها غير مناسبة نسبة للتنظيم والخارجية "الآثار الثانوية".

٥٣- **الكفاءة:** نسبة مردود نشاط ما إلى الموارد المستخدمة لإنتاج ذلك المردود. وتشير كفاءة البرنامج/السياسة، فى سياق الأهداف المحددة والوسائل المختارة لتحقيق تلك الأهداف، إلى الحد من المدخلات فى البرنامج فيما يتعلق بالمخرجات منه. وقد تستخدم مقاييس الكفاءة فى معالجة السياسات البديلة من أجل استكشاف ما إذا كان بالإمكان تحقيق نفس التأثير باستخدام موارد أقل أو إذا كان بالإمكان تحقيق إنجاز أكبر باستخدام نفس الموارد.

٥٤- **المؤشر الاجتماعى:** مقاييس دورية صُمِّمت لمتابعة المشاكل الاجتماعية عبر الزمن.

٥٥- **ما بعد التحليل:** الموازنة المنتظمة والتحليل لمجموعة من التقويمات لبرنامج ما بغرض تقدير وتعميم الآثار الفعلية للبرنامج.

٥٦- **مجال السياسة:** إيجاد سياسة بديلة فى حدود قابليتها من صانعى السياسات فى منطقة معينة وزمن محدّد.

٥٧- **المحاسبة التفسيرية:** مسؤولية المسؤولين ببرنامج ما لتقديم الأدلّة للراهنين والقائمين على تغطية البرنامج فى مجتمع ما، ومعالجة الاحتياجات المالية والتنظيمية.

٥٨- **المحدودية:** المدى الذى يتم فيه تعريف الفئة المستهدفة داخل المجموعة وينتج عنه استثناء الأشخاص والمجموعات غير المستهدفة.

٥٩- **المدخلات:** الموارد اللازمة لتكوين البرنامج/السياسة وتنفيذها. وعموماً يتم قياسها بصورة نقدية، ولكن قد تتضمن مسائل أخرى، كاستخدام الأشخاص ذوى المهارات النادرة. وقد تكون إحدى المدخلات فى نشاط ما أيضاً أحد مخرجات نشاط سابق.

٦٠- **المسح:** جمع منتظم للمعلومات من مجموعة محددة من الناس، عادة عن طريق المقابلات أو الاستبانات لوحدات نموذجية، من السكان.

٦١- **المشكلة المستهدفة:** الظروف، العجز، الأعطال التى يكون التدخل فيها مرغوباً.

٦٢- **معدّل التكلفة للمنافع:** المنافع الكلية (المخصومة) مقسومة على التكلفة الكلية (المخصومة).

٦٣- **المقياس التقديرى:** متغيّر يلجأ إليه لصعوبة القياس المباشر للشىء.

٦٤- **المماثلة:** تكوين مجموعات تحكم بإيجاد أهداف متماثلة باعتبارات متناسبة مع الأشخاص فى المجموعة التجريبية.

٦٥- **المنافع:** هى قيمة أو منفعة المخرجات المتصلة ببرنامج أو سياسة ما. وعمومًا فإن فوائد البرنامج/السياسة ستكون أيضًا الأهداف النهائية للبرنامج/للسياسة، ولكن قد يكون هناك أيضًا تأثيرات جانبية مفيدة. ويمكن التعبير عن المنافع بصورة إجمالية/ بالمجموع الإجمالى أو مقدار صافى التكاليف والتأثيرات الجانبية الضارة/المعاكسة.

٦٦- **المنهج التبادلى أو الارتباطى:** تصميم التقويم الذى يبدأ من الداخل أو من صميم البرنامج المتغير، كيف ترتبط الأنشطة أو المدخلات أكثر أو أقل مع بعض النتائج أكثر أو أقل. التكاليف / الفائدة / التحليل: مقارنة تكاليف (إن كان ذلك ممكنًا) التقويم المقترح بالفوائد الخاصة به.

٦٧- **المنهج المقارن:** تصميم التقييم حيث تقارن آثار معالجة أو معاملة البرنامج مع غيره من العوامل أو مختلف العوامل. جماعة الضغط أو المجموعة الحاكمة: عدم التعامل الذى يتم به التشكيل العشوائى والذى يفترض أن يكون مطابقًا لمجموعة تمت معاملتها على أساس متغيرات حاكمة تتضمن متغيراً تم التعامل معه.

٦٨- **النسبة:** ظهور أو وجود ظرف يعبّر عنها بأنها وحدات منسجمة فى السكان (الموت فى ١,٠٠٠ بالغ).

٦٩- **نظام التوصيل (تقديم الخدمة):** الإجراءات والترتيبات التنظيمية التى تُتّبع لتوصيل الخدمات إلى فئات مناسبة.

٧٠- **نظام المعلومات الإدارى:** جمع وتحليل مستمر للمعلومات على أسس روتينية لتوصيل الخدمات إلى عملاء محددين. تكاليف الخدمات، معلومات اجتماعية وإحصائية ونتائج المعالجة المتّبعة. ويتم تنفيذه بوساطة الحاسب أو السجلات مما يسمح بالحصول على المعلومات الخاصة بتوصيل الخدمة والناتج فى الوقت المحدد.

٧١- النموذج المؤثر: مجموعة من الافتراضات المرشدة تضع الخطة والتطبيق للبرنامج.

٧٢- **الهدف:** الوحدة (فرد، أسرة، مجتمع ... إلخ) التى تخضع للبرنامج.

٧٣- **الواقعة (الحدث):** عدد الأحوال الجديدة لمشكلة معينة تقع فى منطقة معينة فى تاريخ معين.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

١ - أوريات، ناديا، "السياسة الاجتماعية والاستقصاء الاجتماعي: فتح باب المناقشة من جديد،" ترجمة ميرفت عمر، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية، اليونسكو، ١٥٦، يونيو ١٩٩٨م، ص ص ١٦٩- ١٨٨.

٢ - البداينة، ذياب، "معوقات استخدام البحث الاجتماعي التطبيقي: نحو تحسين الوصل بين البحوث الاجتماعية التطبيقية وعمليات اتخاذ القرار،" دراسات (العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢٣، العدد ٢، ١٩٩٦، ص ص ٣١٩- ٣٣٤.

٣ - البكري، محمود، "أثر البحوث في رسم السياسات وصنع القرارات التربوية" الإدارة العامة، ٢٨، ١٤٠١هـ، ص ص ٥-٣٢.

٤ - التركستاني، حبيب، "إستراتيجية تسويق نتائج البحوث العلمية مع الإشارة إلى تجربة جامعة الملك عبد العزيز"، وقائع ندوة تخطيط وإدارة البحوث، مدينة الملك عبد العزيزللعلوم والتقنية، الرياض، ٢٧-٢٩ رجب ١٤١٩هـ، ص ص ١٦١- ١٨١.

٥ - الخطيب، أحمد وآخرون، البحث التقويمي، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ١٤٠٥هـ/ ١٩٨٥م.

٦ - الشدادي، عبد الله، "استفادة القطاع الخاص من نتائج البحوث العلمية في المملكة العربية السعودية" ، وقائع ندوة تخطيط وإدارة البحوث، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، ٢٧-٢٩ رجب ١٤١٩هـ، ص ص ١٨٣-٢٠٦.

٧ - العبد العالي، عبد الرحمن، "متطلبات إعداد مقترحات البحوث في الجهات المانحة محلياً"، وقائع ندوة تخطيط وإدارة البحوث، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، ٢٧-٢٩ رجب ١٤١٩هـ، ص ص ٥١- ٦٦.

٨ - الغبرا، شفيق، معوقات البحث في العلوم الاجتماعية العربية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد السابع عشر، العدد الثالث، خريف ١٩٨٩م، ص ص ٢٠٧- ٢٣٤.

٩ - المغلوث، فهد، تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية، الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤١٧هـ.

١٠- خاطر، أحمد مصطفى، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٣م، ص ص ١٨٥- ٢٣٣.

١١- خضر، فخري، التقويم، دبي: دار القلم للنشر والتوزيع، ١٤٠٧هـ.

١٢- عبيدالله، جمعة؛ خوجة، توفيق، "الاستفادة من نتائج البحوث"، وقائع ندوة تخطيط وإدارة البحوث، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، ٢٧-٢٩ رجب ١٤١٩هـ، ص ص ٢٠٧-٢١٤.

١٣- عطية، سليمان، أسس تقييم المشروعات والبرامج فى الدول النامية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣، ١٩٧٧.

١٤- هـ. س. بولا، تقويم حملات وبرامج ومشروعات، ترجمة صالح العزب، القاهرة ١٩٩٤م.

١٥- المعلا، ناجي: لبحوث التسويق المنهجية والأساليب، دار الأرقم للدراسات والنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٤م.

١٦- السروجي، طلعت و مدحت، محمد: مناهج البحث فى دراسات الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠٠٠م.

١٧- عبيدات، ذوقان، عدس، عبد الرحمن، عبد الحق كايد: البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه، دار أسامة للنشر والتوزيع، الرياض، ١٩٩٦م.

١٨- محمد، سميرة: التخطيط الاجتماعي، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٨م.

١٩- خاطر، أحمد، كشك، محمد: إدارة المنظمات الاجتماعية، وتقويم مشروع الرعاية، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٩م.

٢٠- مختار، عبدالعزيز التخطيط لتنمية المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ١٩٩٥م.

٢١- على، بيومى، محمد، تصميم البحث الاجتماعى بين الإستراتيجية والنقد، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٣م.

٢٢- المعيوف، صلاح: العوامل المؤثرة فى استخدام الأجهزة الحكومية للاستشارات. معهد الإدارة العامة، مجلة الإدارة العامة، المجلد٣٤ عدد ١ يونية ١٩٩٤م. ص ص ١٢٩-١٦٩.

٢٣- الفهداوى، فهمى، السياسة العامة منظور كلى فى البنية والتحليل، دار المسيرة، عمان، ٢٠٠١م.

٢٤- أندرسون، جيمس، صنع السياسات العامة، ترجمة عامر الكبيسى، دار المسيرة، عمان ١٩٩٩م.

٢٥- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، الأردن، السياسات السكانية والتنمية فى الوطن العربى، ١٩٨٦م.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

1- Babbie, Earl The Practice of Social Research, Fifth Edition, Wadsworth Publishing Co., Belmont, California, 1989.

2- Bingham, Richard, Felbinger, Claire, Evaluation in Practice: A Methodological Approach, Longman, New York, 1989.

3- Bloom, M., Fischer, J., and Orme, J., Evaluating Practice, (2nd ed.), Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1994.

4- Bogdan, R., and Biklen, S., Qualitative Research for Education, Second Edition, Boston: Allen and Bacon, 1992.

5- Bowers&Associates.A Guide to Needs Assessment in cominity Eduction Programs.Reston,Va, January 1976.

6- Caplan, N., et al., "The Use of Social Knowledge in Policy Decisions at the National Level," University of Michigan, Center for Research on Utilization for Scientific Knowledge, 1975.

7- Chambers, F., "Removing Confusion about Formative and Summative Evaluation: Purpose versus Time, Evaluation and Program Planning, 17 (1), 1994, 9-12.

8- Chelimsky, E., "The Politics of Program Evaluation." In: Cordray, D., et al. (eds.), Evaluation Practice in Review, San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1987.

9- Chelimsky, Eleanor, and Shadish, William (Editors), Evaluation for the 21st Century: A Handbook, Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1997.

10- Chen, H. T., & Rossi, P. H. (Eds.), Using Theory to Improve Program and Policy Evaluations, Westport, CT: Greenwood, 1992.

11- Conner, Ross F. (Editor), Methodological Advances in Evaluation Research, Beverly Hills, California: Sage Publications, 1981.

12- Cordray, D. S., et al. (Editors), Evaluation Practice in Review, San Francisco: Jossey-Bass, 1987.

13- Cousins, J. B., & Leithwood, K. A., "Current Empirical Research on Evaluation Utilization," Review of Educational Research, 56 (3), 331-64.

14- Cronbach, L. J. (ed), Toward Reform of Program Evaluation, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1980.

15- Cronbach, L. J., Designing Evaluation of Educational and Social Programs, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1982.

16- Deshmikh, Durgaba, Needs Assessment, Delhi: Atmaram & Sons, 1979.

17- Dunn, W., Holzner, B., and Zaltman, G., "Knowledge Utilization," The International Encyclopedia of Educational Evaluation, New York: Pergamon, 1985, pp. 2831-2839.

18- Dunn, W., Public Policy Analysis: An Introduction, 2nd Edition, Englewood Cliffs: Printice-Hall, 1994.

19- Franklin, J., and Thrasher, J., An Introduction to Program Evaluation, New York: John Wiley and Sons, 1976.

20- Freeman, H., Rossi, P., and Wright, S., Evaluation of Social Projects in Developing Countries, Paris: Development Center of the Organization for Economic Cooperation and Development, 1979.

21- Glaser, Edward M., Abelson, Harold H., and Garrison, Kathalee N., Putting Knowledge to Use: Facilitating the Diffusion of Knowledge and the Implementation of Planned Change, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1983.

22- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S., Effective Evaluation: Improving the Usefulness of Evaluation Results through Responsive and Naturalistic Approaches, San Francisco: Jossey-Bass, 1981.

23- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S., Fourth Generation Evaluation, Newbury Park, CA: Sage, 1989.

24- Haas, Peter J., et al., Applied Policy Research: Concepts and Cases, 1998.

25- Halachmi, A., "Evaluation Research: Purpose and Perspective," In: Holzer, M. (ed.), Public Productivity Handbook, New York: Marcel Dekker, Inc., 1992.

26- Heellstern, G., and William, H., "The Contribution of Evaluation to Administration," In: Levine, R. (ed.), Evaluation Research and Practice, Beverly Hills: Sage Publications, 1981.

27- Henry, G., Practical Sampling, Newbury Park: Sage Publications, 1990.

28- House, E., "Assumptions Underlying Evaluation Models," In: Madaus, G. (ed.), Evaluation Models, Norwell, Mass: Kluwer-Nijhoff Publishing, 1983.

29- Issac, Stephen; Michael, William, Handbook in Research and Evaluation: A Collection of Principles, Methods, and Strategies Useful in the Planning, Design, and Evaluation of Studies in Education and the Behavioral Sciences, 3rd Edition, 1995.

30- Knorr, k. D., "Policymakers' Use of Social Science Knowledge: Symbolic or Instrumental?" In: C. Weiss (ed.), Using Social Research in Public Policy Making, Lex. Mass.: Lexington Books, 1977, pp. 165-181.

31- Kosecoff, J., and Fink, A., Evaluation Basics, Beverly Hills: Sage Publications, 1982.

32- Larsen, Judith E., "The Effects of Time on Information Utilization," Knowledge, Creation, Diffusion, Utilization, Vol. 7, No. 2, (December) 1985, pp. 143-159.

33- LeCompte, M., and Goetz, J., Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research, Review of Educational Research, 52, 1, (Spring) 1982: 31-60.

34- Lipton, D. S., "How to Maximize Utilization of Evaluation Research by Policymakers," ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 521 (May) 88-175.

35- Lynd, R. A., Knowledge for What,? The Place of Social Science in American Culture, Princeton: Princeton University Press, 1939.

36- Meier, K., and Brudney, J., Applied Statistics for Public Administration, 3rd Ed., Belmont:Wadsworth Publishing Co.

37- Morris, Lynn L., et al., How to Communicate Evaluation Findings, 1987. Morund, Jannet P., "Getting Started Evaluation,"

38- Nachmias, David, Public Policy Evaluation: Approaches to Methods, New York: St. Martin's Press, 1979.

39- Nevo, David, "The Conceptualization of Educational Evaluation: An Analytical Review of the Literature," Review of Educational Research, Vol. 53, No. 1, Spring 1983:117-128.

40- Owen, J. M., Program Evaluation, Forms and Approaches, Sydney: Allen and Unwin, 1993.

41- Palumbo, Dennis J., et al. (Editors), Evaluating and Optimizing Public Policy, Lexingtom, Massachusetts: 1981.

42- Patton, Michael Q., Qualitative Evaluation and Research Methods, 1990.

43- Patton, Michael Q., Qualitative Evaluation Methods, Newbury Park: Sage Publications, 1980.

44- Patton, Michael Q., Utilization Focused Evaluation, Third Edition, Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1997.

45- Pawson, R., & Tilley, N., Realistic Evaluation, London: Sage, 1998.

46- Piciotto, R., & Rist, R. C. (Eds.), Evaluating Country Development Policies and Programs: New Approaches for a New Agenda, San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

47- Pollard, W., "Decision Making as the Use of Evaluation Research," American Behavioral Science 30 (July/August), 1987: 661-76.

48- Posavac, E. J., and Cary, R. G., Program Evaluation: Methods and Case Studies, 4th Ed., Englewood Cliffs: Prentice-Hall Inc., 1992.

49- Practical Guidelines, Addison-Wesley Publishing Co., 2nd Edition, 1996.

50- Preskill, H., & Caracelli, V. J., "The Past, Present and Future Conceptions of Evaluation Use," Paper Presented at the Annual Meeting of the American Evaluation Association, Atlanta, GA, November, 1996.

51- Right, Charles R., "Evaluation Research," in: International Encyclopedia of the Social Sciences, 1968, pp. 197-200.

52- Rist, Ray, C. (Editor), Policy and Program Evaluation: Perspectives on Design and Utilization, International Institute of Administrative Sciences, 1990.

53- Rist, Ray, C. (Editor), Program Evaluation and the Management of Government: Patterns and Prospects across Eight Nations, New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers, 1990.

54- Rose, R., "Disciplined Research and Undisciplined Problems," In: C. Weiss (ed.), Using Social Research in Public Policy Making, Lex. Mass.: Lexington Books, 1977, pp. 23-35.

55- Rossi, Peter H., Evaluating Social Programs, London: Seminar Press, 1972.

56- Rossi, Peter, Freeman, Howard, Evaluation: A systematic Approach, Fifth Edition, Newbury Park, California: Sage Publications, 1994.

57- Royse, David and Thyer, Bruce, Program Evaluation, Chicago, IL: Nelson Hall, 1996.

58- Rutman, L., "Planning and Evaluation Study," In: Rutman, L. (ed.), Evaluation Research Methods: A Basic Guide, Beverly Hills: Sage Publications, 1977.

59- Schulberg, H., and Baker, F., "Program Evaluation Models and the Implementation of Research Findings," In: Caro, F. (ed.), Readings in Evaluation Research, New York: Russel Sage Foundation, 1977.

60- Scott, R. A., and Shore, A. R., Why Sociology Does Not Apply: A Study of the Use of Sociology in Public Policy. New York: Elsevier, 1979.

61- Kahn,Alferd,J.Theory and Practiceof social Planning.newyork : raussell Sage Foundation,1969.

62- Kimmel,wayne A.Needs Assesment :Acritical Prespective. Washington , D.C office program Systems,1977.

63- Erikoson,Erik H.identity,Youth and Crisis. Newyork. W.W. Norton, 1968.

64- Maslo,Abraham H.Motivtion and personality ,second edition. New York:Harper&Row,1970. .

65- Scriven, Michael, Evaluation Thesaurus, Newbury Park: Sage Publications, 4th Edition, 1996.

67- Ponsioen,J.A. Social Welfare Policy: contribution to theory : Publication of the institute of social studies 1962.

68- Shadish, W. R., et al., Foundations of Program Evaluation: Theories and Pracitice, Newbury Park, CA: Sage, 1991.

66- Smith, M. F., "Evaluation Utilization Revisited," New Directions in Program Evaluation, 39, 1988: 7-20.

67- Strauss, A., and Corbin, J., Basics of Qualitative Research, Newbury Park: Sage Publications, 1990.

68- Suchman, E. Action For What? A Critique of Evaluation Research, Boston: Allyn and Bacon, 1972.

69- Suchman, E. Evaluation Research, New York: Russell Sage Foundation, 1967.

70- United Way of the America, Needs Assessment: A Guide for Planners, Managers and Funders of Health & Human Care Services, Alexandria, Virginia, 1982.

71- Valadez, J., & Bamberger, M., Monitoring and Evaluating Social Programs: Guidelines for Policy Makers, Planners and Managers in Developing Countries, Washington D C: World Bank, Economic Development Institute, 1994.

72- Weiss, C. H., "The Many Meanings of Research Utilization," In: M. Bulmer (ed.), Social Science and Social Policy, London: Allen and Unwin, 1986, pp. 31-40.

73- Weiss, C. H., and Bucuvalas, M., Social Science Research and Decision- Making, New York: Columbia University Press, 1980.

74- Weiss, Carol H., Using Social Research in Public Policy Making, Lex.: Mass.: Lexington Books, 1977.

75- Weiss, Carol, Evaluation Research, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1972.

76- Welch, S., and Comer, J., Quantitative Methods for Public Administration, 2nd Ed., Pacific Grove: Brook/Cole Publishing Co., 1988.

77- Wholey, J., Evaluation and Effective Public Management, Boston: Little Brown, 1983.

78- Wholey, Joseph S., et al. (Editors), Handbook of Practical Program Evaluation, Jossey-Bass Publishers, 1994.

79- Worthen, Blaine R.; Sanders, James R., Program Evaluation: Alternative Approaches and

80- Yin, R., Case Study Research: Design and Methods, Newbury Park: Sage Publications, 1989.

81- Moroney,Robert M,needs assessment for Human services, in-managing Human Services, Washington,D.c.International Mangement association, 1977

82- T. D. Cook and C. S. Reichardt (eds.), Qualitative and Quantitative Methods in Evaluation Research (Sage, 1979).

83- P. H. Rossi, H. E. Freeman, and S. R. Wright, Evaluation: A Systemativ Approach (Sage, 1979).

84- C. H. Weiss, Evaluation Research: Methods of Assessing Program Effectiveness (Prentice-Hall, 1972). Note: This book is a good short overview of the field, and you might do well to read this one first. It also has a useful, thogh somewhat dated, bibliography from which you might pick and choose additional itmeds.

85- I. N. Bernstein and H. E. Freemal, Acadmic and Entrepreneurial Research: The Consequences of Diversity in Federal Evaluation Studies. (Rusesll Sage Foundation, 1975).

86- E. L. Struening and M. Guttentag (eds.), Handbook of Evluation Research Vol.I & II. (Sage, 1975). Note: This is a large 2-volume collection of special- focus essays you should pick and choose among them for thos of special importance to you.

87- D. T. Campbell and J. C. Stanley, Experimental and Quasi-Experimental Designs fo Research. (Rand-McNally, 1963).

88- E. J. Posavacand R. G. Carey, Program Evaluation: Methods and Case Studies. (Prentice- Hall, 1980). Note: This is a good textbook as an alternative to the Rossi, et al. above.

89- K. A. Neuber et al. Needs Assessment : A Model for Community Planning. (Sage, 1980).

90- Aaron, H. J., Politics and the Professors: The Great Society in Perspective. (1978).

91- Scott, R. A. and Shore, A. R. Why Sociology Does Not Apply: A Study of the Use of Sociology in Public Policy. (Elsvier, 1979).

92- Chen, H. T. and Rossi, P. H., "The Multi-Goal, Theory-Driven Approach to Evalution: A Model Linking Basic and Applied Social Science." Social Forces 59:106-122 (1980).

المؤلفان فى سطور

١ - غازى حسن الصوا.

من مواليد فلسطين، سنة ١٩٥١م.

المؤهل العلمى:

حصل على الدكتوراة عام ١٩٨٥م فى علم الاجتماع من جامعة ولاية واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية.

العمل الحالى:

عمل أستاذًا مشاركًا فى علم الاجتماع بمعهد الإدارة العامة بالرياض إلى أن توفاه الله فى عام ١٤٢١هـ.

الأنشطة العلمية:

له العديد من الأبحاث والدراسات حول المجتمع المدنى والسياسات الاجتماعية من أهمهما:

- توظيف المرأة والسلوك الإنتاجى فى الأردن.
- اتجاهات الإسلاميين نحو الديمقراطية بالأردن.
- اتجاهات ممثلى المجتمع المدنى نحو الوحدة العربية.
- مدخل منهجى لدراسة القوة فى المجتمع.
- مشكلات الأكاديميين فى العالم العربى.

٢ - وليد عبدالله سعيد حماد.

من مواليد المملكة الأردنية الهاشمية عام ١٩٧٠م.

المؤهل العلمي:

حصل على الماجستير عام ١٩٩٥م فى علم الاجتماع من الجامعة الأردنية، المملكة الأردنية الهاشمية.

العمل الحالى:

يعمل فى مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة بالرياض.

الأنشطة العلمية:

- بحث ميدانى: المنظمات النسائية والتنمية المستدامة.
- بحث ميدانى: الجمعيات الخيرية فى الأردن.
- بحث ميدانى: اتجاهات الشباب السعودى نحو التعليم الفنى (فى مرحلة الطبع).
- تقرير: أوضاع النساء بالأردن للعام ١٩٩٩م.
- كتاب: إدارة المنظمات الأهلية.

تم التصميم والإخراج الفنى والطباعة فى
الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة - ١٤٢٥هـ

هذا الكتاب

يهدف هذا الكتاب، بصورة رئيسة، إلى عرض الأسس والمفاهيم النظرية للبحث التقويمى وتحليلها، إضافة إلى توضيح القواعد والنماذج والإجراءات المنهجية المتصلة بتصميم الدراسات التقويمية وتنفيذها وتفسير نتائجها، وكذلك إبراز أهميتها ودورها ليس على صعيد تخطيط البرامج والمشاريع والسياسات العامة المتعلقة بالقضايا والمشكلات المجتمعية المعاصرة فحسب، وإنما تنفيذها وتقويمها أيضًا.

وتنبع أهمية هذا الكتاب من الحاجة المتزايدة والمتواصلة للتقويم فى المؤسسات المجتمعية (بقطاعاتها العامة والخاصة ومؤسسات المجتمع المدنى) المختلفة باعتبار ذلك خطوة أساسية نحو التخطيط السليم، وأداة للحكم على مدى فعالية البرامج والسياسات والخطط التنموية وكفاءتها فى تحقيق أهدافها المرجوة. وعلى الرغم من الكم الهائل من الكتب والمقالات الأجنبية المنشورة فى هذا المجال عبر العقود الأربعة الماضية، والإصدارات العربية الكثيرة فى مجال منهجية البحوث العلمية، إلا أن المكتبة العربية ما تزال تعانى نقصًا وقصورًا واضحين فى الأعمال العلمية التى جعلت من موضوع البحث التقويمى، بأبعاده وجوانبه المختلفة، مادةً رئيسة للبحث والتحليل. وهذا ما يبرز الحاجة الملحة لإعداد كتاب فى هذا الحقل الحيوى المهمل على صعيد الساحة الأكاديمية العربية، وخاصة أن معظم الدول العربية - ومنها المملكة العربية السعودية - تمر بمرحلة من البناء والتطوير والتغير الاجتماعى المخطط، الأمر الذى يتطلب توافر مثل هذا النوع من المراجع المتخصصة والحديثة التى تستند إلى حصيلة خبرات عالمية متعمقة.

ردمك : ٣ - ١٢٣ - ١٤ - ٩٩٦٠

تصميم وإخراج وطباعة الإدارة العامة للطباعة والنشر - معهد الإدارة العامة ١٤٢٥هـ